creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

박 사 학 위 논 문

컨설팅 유형간 성과 비교 및 정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구

-중소기업 컨설팅을 중심으로-

2016년

HANSUNG UNIVERSITY

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
오 주 환

박 사 학 위 논 문
지도교수 유연우

컨설팅 유형간 성과 비교 및 정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구

-중소기업 컨설팅을 중심으로-

Study on the Performance Comparision between Private and Government-Supported Consulting and the Determining Performance Factors on Government-Supported Consulting for SMEs

HANSUNG UNIVERSITY

2015년 12월 일

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
오 주 환

박 사 학 위 논 문
지도교수 유연우

컨설팅 유형간 성과 비교 및 정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구

-중소기업 컨설팅을 중심으로-

Study on the Performance Comparision between Private and Government-Supported Consulting and the Determining Performance Factors on Government-Supported Consulting for SMEs

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅전공
오 주 환

국 문 초 록

컨설팅 유형간 성과 비교 및
정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구

-중소기업 컨설팅을 중심으로-

한성대학교 대학원
지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트컨설팅 전공
오 주 환

중소기업청 자료(2015)에 따르면 2013년도 기준으로, 사업체수와 종사자수에서 중소기업이 99.4%와 77.8%를 차지하는 반면 생산액과 부가가치에서는 47.6%와 46.8%를 점유하고 있는 것으로 나타났다. 이는 우리나라 중소기업이 영세한 규모 및 낮은 생산성이라는 어려운 현실에 직면하고 있음을 단적으로 보여주고 있는 증거라고 할 수 있을 것이다. 중소기업은 고용 증대, 지역경제 개발, 중산층 확대, 경제적 활력 제공 등의 역할 수행을 통하여 정치, 경제, 사회적 측면의 안전화 기반 조성에 기여하는 매우 중요한 경제주체이다.

기업 경영은 인적, 물적, 기술적 자원이 유기적으로 결합하여 효과적이고 효율적으로 작용할 때 목표달성이 가능해진다. 그러나 중소기업에 있어 경영자원의 확보는 매우 어려운 과제이며, 정부는 이러한 문제를 해결하기 위하여 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 컨설팅지원 사업을 전개해 오고 있다. 정부의 지속적인 노력에도 불구하고 정책의 효율성 및 이해관계자들의 만족도는 높지 못한 편이다. 또한 컨설팅 공급자인 국내 중소 컨설팅사들은 외국계 컨설팅사에 비하여 경쟁력이 크게 떨어지고 있는 상황이며, 컨설팅 수요자인 중소기업 경영자들은 자신들의 모든 문제를 컨설

턴트가 해결해 줄 것이라고 믿고 의지하는 태도를 보이고 있다.

이러한 현상을 해결하기 위해서는 정부지원컨설팅 생태계 내의 모든 이해관계자를 고려한 다면적인 검토가 필요함에도 불구하고 중소기업 컨설팅 지원과 관련한 연구는 매우 부족한 실정이다.

본 연구는 중소기업을 대상으로 한 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 컨설팅성과품질에 대하여 비교분석한 후, 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향을 알아보고자 진행하였다. 연구 목적을 달성하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후, SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 사용하여 빈도분석, 기술통계량분석, 요인분석, 신뢰도분석, t-test, 측정모형분석, 구조방정식모형분석 등을 실시하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅에 있어 컨설팅목표달성도, 투입자금대비 컨설팅성과, 컨설팅서비스완료수준은 정부지원컨설팅이 일반컨설팅에 비하여 높은 것으로 나타났으나, 컨설팅결과물 품질은 차이가 없는 것으로 나타났다.

둘째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질(자세, 전문성, 사후지원)은 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질(자세, 전문성, 사후지원)은

컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)은 컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

일곱째, 기업몰입품질은 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질과 컨설팅성과품질 간의 영향관계에서 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다.

요약을 하면 컨설턴트의 역량이 기업의 몰입이나 컨설팅 성과에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났으며, 정부의 정책품질은 기업의 몰입에는 영향을 미치지 못하나 컨설팅 결과 품질에는 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 정부의 컨설팅지원사업은 여전히 기업의 경영환경을 개선하는 주요한 수단이라고 이해되며, 향후에는 중소기업 컨설팅의 질을 좌우하는 양질의 컨설턴트의 양성에 보다 집중할 필요가 있다.

【주요어】 경영컨설팅, 정부지원컨설팅, 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질

목 차

I. 서 론 ····· 1

1.1 연구 배경 및 목적 ····· 1
1.2 연구 범위 및 방법 ····· 4

II. 이론적 배경 및 선행연구 ····· 5

2.1 경영컨설팅 ····· 5
2.1.1 경영컨설팅의 개념과 특징 ····· 5
2.1.2 경영컨설팅의 활용 ····· 7
2.1.3 경영컨설팅의 유형 ····· 10
2.2 중소기업 컨설팅 지원정책 ····· 11
2.2.1 중소기업기본법의 목적 및 중소기업자의 범위 ····· 11
2.2.2 우리나라의 중소기업 현황 ····· 14
2.2.3 중소기업의 특성 및 역할 ····· 15
2.2.4 중소기업 컨설팅 지원 사업 현황 ····· 15
2.3 컨설팅품질 ····· 19
2.4 선행연구 ····· 24

III. 연구 설계 ····· 28

3.1 연구 모형 ····· 28
3.2 연구 가설 ····· 30
3.2.1 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질 ····· 30
3.2.2 컨설팅과정품질과 기업몰입품질간의 관계 ····· 31
3.2.3 컨설팅과정품질과 컨설팅성과품질간의 관계 ····· 32
3.2.4 기업몰입품질과 컨설팅성과품질간의 관계 ····· 34

3.2.5 연구가설 요약 ····· 36
3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성 ····· 36
3.3.1 변수의 조작적 정의 ····· 36
3.3.2 설문지 구성 ····· 37
3.4 자료 수집 및 분석 ····· 38
3.4.1 자료 수집 ····· 38
3.4.2 자료 분석 ····· 39

IV. 연구결과 ····· 40

4.1 기초통계분석 ····· 40
4.1.1 표본 특성 ····· 40
4.2 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질 비교분석 ····· 41
4.2.1 기술통계량분석 ····· 41
4.2.2 성과품질 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 ····· 42
4.2.3 대응표본 t-test ····· 43
4.3 정부지원컨설팅의 성과품질 영향요인 분석 ····· 45
4.3.1 기술통계량분석 ····· 45
4.3.2 정부지원컨설팅 탐색적 요인분석 및 신뢰도분석 ····· 46
4.3.3 측정모형분석 ····· 47
4.3.4 연구모형의 적합도 검정 ····· 58
4.3.5 가설 검정 ····· 58
4.4 가설검정 결과 요약 ····· 61
4.5 기업몰입품질의 매개효과 검정 ····· 62

V. 결론 ····· 63

5.1 연구결과 및 시사점 ····· 63
5.2 연구의 한계 및 향후 방향성 ····· 66

참고문헌 ····· 68

부 록 ····· 80

ABSTRACT ····· 84

HANSUNG UNIVERSITY

표 목 차

<표 2-01> 경영컨설팅의 특성 ····· 6
<표 2-02> 경영컨설팅의 유형 ····· 10
<표 2-03> 주된 업종별 평균매출액등의 규모 기준 ····· 12
<표 2-04> 중소기업의 위상 ····· 14
<표 2-05> 컨설팅 지원 사업의 개요 ····· 16
<표 2-06> 서비스의 특징 ····· 19
<표 2-07> 서비스품질의 구성차원 ····· 20
<표 2-08> KS-SQI의 구성차원 ····· 21
<표 2-09> 컨설팅성과품질 관련 선행연구 ····· 24
<표 3-01> 선행연구와의 차별성 ····· 29
<표 3-02> 연구가설 요약 ····· 36
<표 3-03> 변수의 조작적 정의 ····· 37
<표 3-04> 설문지 구성 ····· 38
<표 3-05> 자료 수집 ····· 38
<표 4-01> 표본 특성 ····· 40
<표 4-02> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과 ····· 41
<표 4-03> 성과품질 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 43
<표 4-04> t-test 분석 결과 ····· 44
<표 4-05> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과 ····· 45
<표 4-06> 정부지원컨설팅 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 ····· 46
<표 4-07> 측정모형 적합도 판단 기준 ····· 47
<표 4-08> 최초 측정모형 분석 결과 ····· 48
<표 4-09> 2차 측정모형 분석 결과 ····· 50
<표 4-10> 3차 측정모형 분석 결과 ····· 51
<표 4-11> 4차 측정모형 분석 결과 ····· 53
<표 4-12> 5차 측정모형 분석 결과 ····· 54
<표 4-13> 6차 (최종) 측정모형 분석 결과 ····· 55

<표 4-14> 측정모형 분석 결과 요약 (최초모형, 최종모형) ····· 56
<표 4-15> 구성개념간의 판별타당성 분석 결과 ····· 57
<표 4-16> 최초모형(최종모형)에 대한 적합도 분석 결과 ····· 58
<표 4-17> 정부지원컨설팅 관련 가설 검정 결과 ····· 59
<표 4-18> 가설검정 결과 요약 ····· 61
<표 4-19> 기업몰입품질의 매개효과 검정 결과 ····· 62

HANSUNG UNIVERSITY

그 림 목 차

<그림 2-01> 컨설팅의 목적, 분야, 방식 ····· 7
<그림 2-02> 컨설팅 프로세스 ····· 8
<그림 2-03> 성장 단계별 경영컨설팅 내용 ····· 9
<그림 2-04> 진단 연계형 컨설팅 추진운영체계 ····· 18
<그림 2-05> 수요자 선택형 컨설팅 추진운영체계 ····· 18
<그림 3-01> 연구모형 ····· 30
<그림 4-01> 가설 검정 결과 ····· 60

HANSUNG UNIVERSITY

I. 서 론

1.1 연구 배경 및 목적

2013년 말 5인 이상 제조업 기준으로 중소기업은 전체 사업체수면에서 99.4%(115,500개), 종사자수면에서 77.8%(2,418,584명), 생산액면에서 47.6%(7,398,594억원), 부가가치면에서 46.8%(2,235,637억원)를 차지하고 있는 것으로 집계되고 있다(중소기업청, 2015). 2012년 IMD(International Institute for Management Development) 국가경쟁력 평가에 의하면 우리나라의 국가경쟁력은 전체 59개국 중 22위를 차지하고 있으며, 중소기업의 국제표준에 대한 효과 정도는 59개국 중 51위로서 매우 낮은 수준에 머무르고 있는 것으로 나타났다(장영순·서종현, 2014).

기업경영은 인적 자원, 물적 자원, 기술적 자본의 유기적인 결합에 의하여 이루어지며 보유자원이 효과적이고 효율적으로 작용할 때 목표달성은 가능해진다(전기수, 2009). 그러나 모든 경영자원을 기업 내부에 보유한다는 것은 불가능할 뿐만 아니라 오히려 비효율을 초래할 수 있다(Pfeffer & Salancik, 2003). 컨설턴트란 자신이 보유하고 있는 전문지식을 활용하여 외부의 견해를 필요로 하는 기업이나 조직에게 문제해결을 위한 조언을 해주고 그 대가로 보수를 받는 사람을 말한다(조영대, 2005). McGonagle과 Vella(2002)는 외부의 객관적이며 독립적인 관점과 내부의 전체적인 관점에서 경영을 바라보는 시각인 컨설팅은 기업경영에 절대적으로 필요하다고 하였다(하태호, 2012).

정부는 이러한 시각에서 컨설팅 산업의 기반조성, 중소기업 대상의 컨설팅 지원 확산, 상이한 기술과 제품의 활용을 통한 기술·사업·시장의 확장 및 신기술·신사업·신시장의 창출을 지원하기 위한 다각적인 정책을 지속적으로 추진해 오고 있다(윤정혜·김정렬·유연우, 2015). 그러나 중소기업 지원정책에 있어 다양한 시책을 도입하여 추진하는 등 체계를 갖추고는 있으나 정책의 효율성 및 만족도는 높지 못한 편이다(조재룡, 2011). 특히,

정부의 중소기업 지원정책 중 컨설팅 관련 부분은 미흡하며 근래에 들어서야 컨설팅을 별도의 서비스 영역으로 분류하였다(채준원, 2011). 또한 컨설팅 서비스를 제공하는 국내 중소 컨설팅사들은 질적인 컨설팅 성과를 높이기 위한 노력이 미흡하여 정부지원 컨설팅을 제외하고는 컨설팅 실적이 답보 상태에서 벗어나지 못하고 있는 것이 현실이며(장용삼·곽홍주, 2009), 컨설팅 산업 전반에서 외국계 업체에 비하여 경쟁력이 크게 떨어지고 있는 상황이다(중소기업기술정보진흥원, 2013).

컨설팅은 전문가의 지식과 경험을 활용하여 독립적인 위치에서 조언하는 것일 뿐 경영활동을 직접적으로 수행하는 것이 아니며, 경영성과는 보유하고 있는 자원의 유효한 활용에 의하여 이루어지는 복합적인 산출물이다. 따라서 경영자는 컨설팅의 개념과 목적, 그리고 프로세스에 대하여 정확하게 인식하고 컨설팅을 수행하여야 한다. 그러나 일부 중소기업 경영자들은 자신들이 안고 있는 모든 문제를 컨설턴트가 해결해 줄 것이라고 믿는 경향이 있다(전기수, 2009). 이러한 현상을 해결하기 위해서는 다면적인 검토가 필요함에도 불구하고 중소기업 컨설팅 지원과 관련한 연구는 매우 부족하며, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 컨설팅성과품질 비교 및 정부지원컨설팅에 있어서의 컨설팅성과에 미치는 영향관계에 관한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업을 대상으로 하여 컨설팅 유형간의 성과품질을 비교분석하고자 하였으며, 정부지원컨설팅에 있어 공급자 특성이 수요자 특성 및 컨설팅성과에 미치는 관계를 알아보고자 하였다.

중소기업의 컨설팅 추진경로는 컨설팅 전문회사와 중소기업 지원기관의 두 가지 유형으로 구분할 수 있다. 본 연구에서 제시하고 있는 일반컨설팅이란 해당 기업이 직면하고 있는 문제(발생형 문제, 탐색형 문제, 설정형 문제)의 해결을 위하여 독자적으로 전문 컨설팅 업체와 진행하는 컨설팅을 말한다. 일반적인 진행절차는 최초 접촉, 컨설팅 착수, 예비 진단, 제안서 제출, 계약, 문제 진단, 자료 수집, 자료 분석, 분석자료 피드백, 아이디어 발상, 대안의 구체화 및 평가, 결정된 대안의 제안, 변화관리 단계를

거친다. 정부지원컨설팅이란 중소기업의 특성에 맞는 맞춤형 컨설팅을 지원하여 성장기·정체기에 있는 기업의 지속성장을 위한 근본체질 강화 및 글로벌 경쟁력 확보를 목적으로 하는 컨설팅을 말한다. 지원 절차는 사업신청, 적합성평가(대면평가), 현장평가, 지원기업 선정, 협약 체결, 컨설팅 착수, 중간 점검, 완료 보고, 완료점검 및 최종 평가 단계를 거친다. 추진운영체계는 과제형태에 약간의 차이가 있으나 중소기업청과 사업을 관리하는 관리기관, 주관기관으로 구성되며, 컨설팅 서비스를 제공받는 중소기업과 컨설팅 과제를 수행하는 컨설팅기관이 참여하게 된다. 두 가지 유형의 컨설팅이 추구하는 목표와 기본적인 추진절차는 동일하며, 비용부담적인 측면에서 약간 차이가 있을 뿐이다. 일반 컨설팅이 전액 자기부담인 반면 정부지원컨설팅은 일정 한도 내에서 정부로부터 지원을 받게 된다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 구체적인 연구 목적을 달성하고자 하였다. 첫째, 선행연구와 문헌조사를 통하여 경영컨설팅의 개념과 정부의 중소기업에 대한 컨설팅 지원정책, 컨설팅품질 등에 대한 내용을 정리하고자 하였다. 둘째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 컨설팅성과품질에 대하여 비교분석하고자 하였다. 셋째, 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트역할품질, 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였다. 이러한 결과를 바탕으로 정부의 중소기업 컨설팅 지원 정책에 대하여 시사점을 도출하고자 하였다.

1.2 연구 범위 및 방법

본 연구는 중소기업 대상의 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 대하여 비교분석하고, 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향관계를 알아보고자 선행연구에 대한 고찰 및 실증적 연구를 진행하였다.

연구목적을 달성하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 전국의 중소기업을 대상으로, 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질에 대한 설문조사를 실시하여 데이터를 수집하고, SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 특성을 알아보기 위하여 빈도 및 비율 분석과 측정변수에 대한 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 등 기술통계량 분석을 실시하였다. 또한, 변수의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach α값을 이용하였으며, 대응표본 t-test, 측정모형분석, 구조방정식모형 분석을 실시하였다.

연구의 구성으로서 Ⅰ장에서는 연구 배경 및 목적 등을 서술하였으며, Ⅱ장의 이론적 배경 및 선행연구 고찰에서는 경영컨설팅의 개념, 중소기업 컨설팅 지원정책, 컨설팅품질 관련 문헌 및 선행연구에 대한 조사 결과를 정리하였다. Ⅲ장의 연구 설계에서는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 컨설팅성과품질에 대한 비교와 정부지원컨설팅에 있어서의 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질간의 영향 관계에 대한 연구가설을 제시하였으며, Ⅳ장의 연구 결과에서는 Ⅲ장에서 제시한 가설의 통계적 검정결과를 기술하였다. 마지막 Ⅴ장에서는 가설 검정 결과와 분석 결과가 의미하는 시사점 및 본 연구의 한계를 기술하고 향후 연구방향에 대하여 제시하였다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

2.1 경영컨설팅

2.1.1 경영컨설팅의 개념과 특징

컨설팅이란 전문지식을 가진 사람이 고객을 상대로 상담하고 도와주는 것(국립국어원, 2015)이라고 포괄적으로 정의되고 있으며, 경영컨설팅에 대한 개념에 대하여도 산업과 업무의 끊임없는 변화속성 및 시대적 상황의 반영으로 완전한 일치를 보지 못하고 있다(Fincham & Clark, 2003). Ciampi(2009)는 컨설턴트와 고객 간의 상호작용을 통한 지식창출활동을 경영컨설팅이라고 하였으며, Kubr(2012)는 경영활동상에서 발생하는 문제를 해결하고, 기회를 발견하여 활용하며, 학습의 기회를 넓히고, 변화를 통하여 조직이 목적을 달성할 수 있도록 도와주는 프로페셔널 어드바이스 서비스라고 정의하였다. Greiner와 Metzger(1983)는 훈련과정을 거친 전문가들이 고객과 계약을 체결한 후, 독립적이며 객관적인 위치에서 고객이 가지고 있는 경영상의 문제를 진단하고 분석하여 해결안을 제시하며, 해결안의 실행과 관련하여 도움을 주는 어드바이스 서비스라고 하였으며(Kubr, 2012), Williams와 Woodward(1997)는 내부 또는 외부자가 자신의 지식과 경험을 조직에서 유용하게 활용할 수 있도록 하는 것으로서 전문가, 관리자, 연구원, 교육자의 역할을 수행한다고 하였다. Block(2011)은 조직 내에서 발생하는 문제들에 대하여 개선계획을 수립하고 활동을 지원하며 조언해 주는 스태프들도 컨설턴트 역할을 수행하는 것으로 볼 수 있다고 하였으며, Institute of Management Consultants USA(2015)는 고객이 목표를 달성할 수 있도록 문제와 기회를 진단하여 해결방안을 제시하고, 해결방안의 실행을 지원하기 위하여 객관적이고 독립적인 조언을 하는 것이라고 하였다. The Institute of Consulting(2015)은 고객에게 전략·구조·운영·관리와 관련된 객관적인 조언과 지원을 하는 것이라고 하였으며,

International Council of Management Consulting Institutes(2015)는 전문지식과 기술을 제공함으로써 조직의 문제를 해결하고 가치를 창출하여 성장과 성과를 극대화할 수 있도록 지원하는 것이라고 하였다. 국내 연구로서 곽홍주·장용삼(2009)은 제공하는 서비스가 경영 의사결정자의 지원에 맞추어져 있는 경우를 경영컨설팅이라고 하였다. 중소기업청(2009)은 경영상의 문제 및 과제를 도출하여 해결안을 제시하고, 해결안 실행을 지원하는 것이라고 정의하였으며, 2008년 개정 시행된 한국표준산업분류(KSIC 9차 개정)에서는 다른 사업체에게 사업상의 경영문제에 대하여 자문 및 지원하는 산업 활동을 경영컨설팅업(71531)이라고 정의하고 경영일반, 전략수립, 특정부문의 경영, 시장관리, 생산관리, 재정관리, 인력관리 자문 등으로 영역을 분류하고 있다(통계청, 2015).

이상과 같이 다양하게 경영컨설팅이 정의되고 있으나 크게 분류하면 기능적 관점의 정의와 전문직업적 서비스 관점의 정의로 구분할 수 있으며, 기능적 관점은 컨설턴트를 지원하는 사람으로, 전문직업적 서비스 관점은 직업적인 특성을 강조한 시각이라고 할 수 있다(Kubr, 2012).

이러한 경영컨설팅에 대한 특징을 살펴보면 <표 2-01>과 같다.

<표 2-01> 경영컨설팅의 특징

특징	내용
전문성	컨설팅은 전문적이어야 하며, 전문성 중에서도 컨설팅 결과에 대한 신뢰성과 타당성을 결정하는 요인인 문제해결능력이 매우 중요함.
사업성	사업을 유지하고 성장시키기 위하여 컨설팅 서비스는 상품으로서 가치가 있어야 함. 또한 제공받은 컨설팅 서비스에 대하여 고객은 비용을 지불해야 함.
고객지향성	고객만족을 위하여 컨설팅 서비스의 가치를 극대화시켜야 함.
지속성	내·외부 환경변화에의 적응을 위하여 지속적인 컨설팅이 필요함.
환경대응성	조직의 환경변화에 대응하여 지속적인 진화가 필요함.

출처 : 중소기업기술정보진흥원(2011), 연구자 재정리

2.1.2 경영컨설팅의 활용

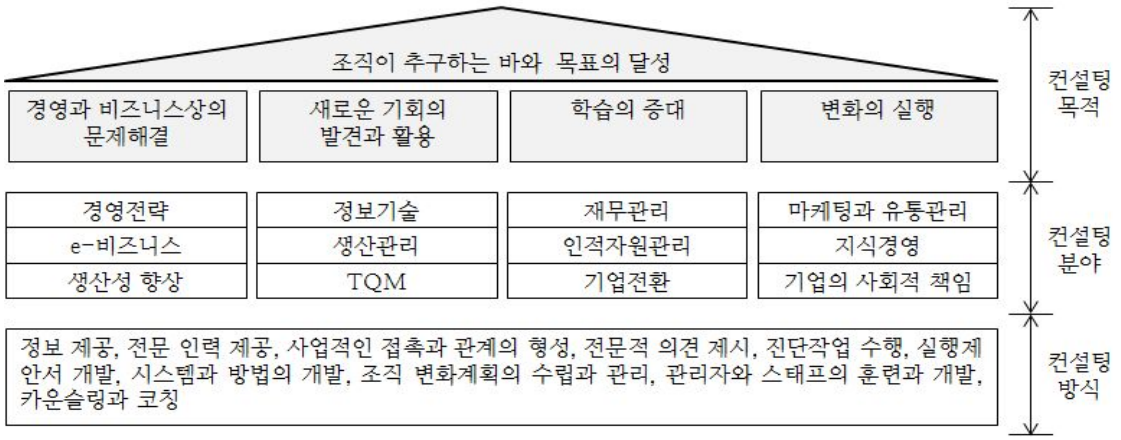
경영컨설팅을 활용하는 목적은 관점에 따라 여러 가지로 정의될 수 있으나, 고객 관점에 있어서는 조직목표의 달성, 경영상의 문제해결, 기회의 발견과 활용, 학습의 증대, 변화의 실행 등 5가지를 들 수 있다. 고객이 목표로 하는 가치의 향상 및 추구하는 목표를 달성하기 위해서는 첫째, 문제를 진단하고 해결할 수 있는 전문적인 지원, 둘째, 조직을 혁신할 수 있는 정보 및 아이디어의 제공, 셋째, 조직원의 능력 향상에 필요한 학습의 지원, 넷째, 변화의 이해와 실천에 필요한 지원을 하여야 한다(Kubr, 2012).

컨설팅은 경영전략, 경영관리, 지식경영, 인적자원관리, 재무관리, 마케팅, e-비즈니스, 연구 및 제품개발, 생산관리, 정보기술, 생산성 향상, TQM, 사회적 책임, 기업전환 등 다양한 분야에서 활용되고 있다(Kubr, 2012: 한국컨설팅협회, 2005).

경영컨설팅의 목적을 달성하기 위한 방법에는 정보 제공, 전문 인력 제공, 관계 형성, 전문적인 조언, 진단작업 수행, 제안서 개발, 시스템 및 방법 개발, 조직 변화계획 수립 및 실행, 조직원 훈련과 개발, 카운슬링 및 코치 등이 있다(Kubr, 2012).

이상과 같은 컨설팅의 목적, 분야, 방식에 대하여 정리하면 <그림 2-01>과 같다.

<그림 2-01> 컨설팅의 목적, 분야, 방식



출처 : Kubr(2012)·한국컨설팅협회(2005), 연구자 재정리

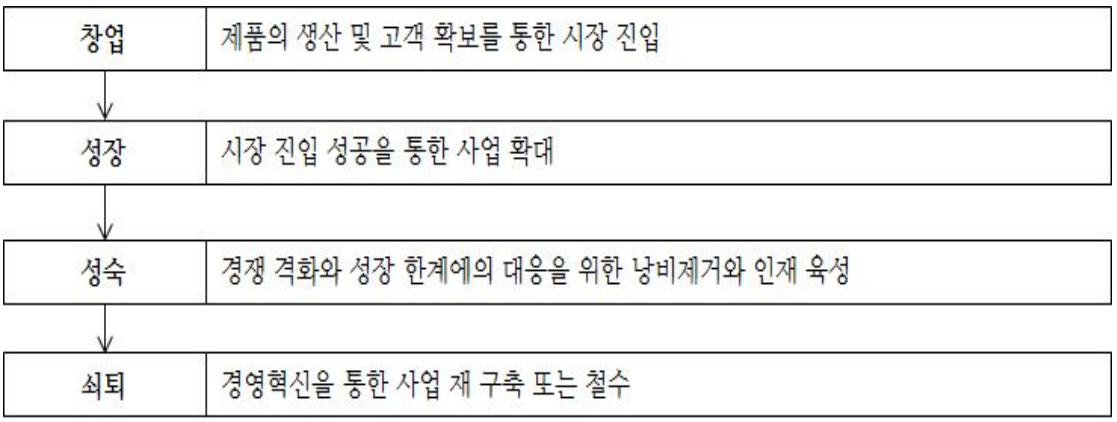
컨설팅이 시작되면 조직의 목표 달성 및 변화 실현에 필요한 과정을 거치게 된다. Lewin & Schein(1961)은 개인과 집단의 변화 과정을 해빙(Unfreezing) → 이동(Moving) → 재동결(Refreezing)의 세 단계로 나누어 설명하고 있으며(Wirth, 2004), Kolb & Frohman(1970)은 조직의 변화 과정을 조사(Scouting) → 착수(Entry) → 진단(Diagnosis) → 계획(Planning) → 행동(Action) → 평가(Evaluation) → 종료(Termination)의 7단계로 설명하고 있다. Kurpius와 Fuqua, Rozecki(1993)는 사전준비 → 참여·문제 진단·계약 → 정보 수집·문제 확정·목표 설정 → 해결방안 추출·대안 선택 → 평가 → 종료라는 6단계를 거친다고 하였으며, 조민호·설증웅(2009)은 컨설팅 프로세스를 착수 → 진단 → 실행계획 수립 → 실행 및 종료의 4단계로 구분하였다. 한국능률협회에서는 프로젝트팀 구축 및 작업계획 수립 → 현장에 대한 분석 → 가설설정 및 검정 → 해결방안 강구 및 구조화 → 실행계획 수립 → 실행의 6단계로 컨설팅을 진행하고 있다(방용성·주윤황, 2015). Wilkinson(1986)은 컨설팅 과정을 분석적 요소, 행정적 요소, 의사소통적 요소의 세 가지 관점에서 고찰하고 분석적 요소인 달성목표의 명확화, 문제 및 기회의 정의, 사실 분석, 해결 대안 검토와 선택 및 실행 방안 결정, 실행 방안에 대한 합의, 해결방안의 실행이 컨설팅 서비스 수행에 있어 가장 중요한 부분이라고 주장하였으며, Kubr(2012)는 <그림 2-02>와 같이 착수 → 진단 → 활동계획 수립 → 실행 → 종료라는 5단계를 제시하였다.

<그림 2-02> 컨설팅 프로세스

출처 : Kubr(2012), 연구자 재정리

한편, 기업의 성장 단계에서 요구되어지는 경영컨설팅의 내용을 살펴보면 <그림 2-03>과 같다.

<그림 2-03> 성장 단계별 경영컨설팅 내용



출처 : 방용성·주윤황(2015), 연구자 재정리

일반적으로 창업 단계 기업은 창업을 준비 중이거나 중소기업기본법에서 명시하고 있는 창업기업에 해당하는 기업을 말하며, 창업 단계 기업의 컨설팅 수요는 매우 복잡하고 다양하여 실질적인 성과를 확보하기 위한 아웃소싱 차원으로 전개되는 것이 대부분이며, 성장 단계 기업은 창업 후 3년이 경과한 기업으로서 성장 기반을 마련한 기업과 사업 부진으로 곤란을 겪는 기업으로 구분되며, 경쟁력 강화를 위한 전략수립, 투자자금 조달, 비즈니스 모델 재구축, 마케팅 전략, 생산혁신 등의 컨설팅 수요가 발생하게 된다. 한편, 성숙 단계 기업은 일반적으로 창업 후 7년 이상 경과한 기업으로 종합적인 컨설팅 보다는 조직혁신, 중장기 비전 및 전략 수립, 사업 다각화 전략, 신제품 마케팅 전략, 차별화 전략 수립 등이 주요 컨설팅 이슈로 대두되며, 쇠퇴기 기업에 있어서는 리스트럭처링을 통한 경쟁력 회복, M&A를 통한 사업 재구축, 사업전환, 폐업, 구조조정, 매각 등과 관련된 컨설팅을 필요로 하게 된다(박용성·주윤황, 2015).

2.1.3 경영컨설팅의 유형

경영컨설팅은 수행하는 형태에 따라 <표 2-02>와 같이 전문서비스, 자문서비스, 독립서비스, 일시적인 서비스, 상업적인 서비스로 구분할 수 있다.

<표 2-02> 경영컨설팅의 유형

유형	내용
전문서비스	꾸준한 연구와 풍부한 경험을 바탕으로 문제의 원인을 진단하고 적절한 해결책을 찾음. 의뢰인의 이익을 보호하고 증진하고자 하는 윤리성이 필요함.
자문서비스	컨설팅은 조언 역할을 하기 때문에 결과에 대해 직접적인 책임이 없음. 즉, 최종 의사결정자는 의뢰인으로서 결과에 대한 책임은 의뢰인에게 있으며 컨설턴트의 책임은 컨설팅 수행내용의 품질과 완전성으로 한정됨. 해결안 실행에 대한 책임 또한 의뢰인에게 있음.
독립서비스	컨설팅을 통해 얻어진 결과는 의뢰인과의 친분관계나 조직에 상관없이 독립적으로 제시할 수 있어야 함. 또한, 의도적으로 특정 회사나 특정 제품을 이롭게 하거나 같은 의뢰인으로부터 추가적인 프로젝트를 수주하기 위해 편협한 제안을 해서는 안 됨. 전문 컨설팅사의 경우에는 이러한 위험이 거의 없으나 사내 컨설턴트의 경우에는 회사에 속해 있는 만큼 가능성이 있음.
일시적인 서비스	의뢰인이 자체적으로 컨설팅 전문 인력을 보유하고 있더라도 업무를 접어두고 전적으로 참여하기 어려울 때에는 전담하여 문제를 해결할 수 있는 외부 전문가를 활용하는 경우가 있음. 이 경우 컨설턴트는 한시적으로 컨설팅업무를 수행하며 업무가 완료되면 조직에서 떠나게 됨.
상업적인 서비스	컨설팅은 판매자와 구매자 관계로 만나는 사업인 관계로 컨설팅 서비스를 제공하고 그에 상응하는 대가를 받게 됨. 따라서 컨설팅 계약은 재무적으로 적정한 이윤을 남길 수 있도록 해야 함.

출처 : 중소기업청 컨설팅산업백서(2008), p.7. 연구자 재정리

2.2 중소기업 컨설팅 지원정책

2.2.1 중소기업기본법의 목적 및 중소기업자의 범위

중소기업기본법은 중소기업이 나아갈 방향과 중소기업을 육성하기 위한 시책의 기본적인 사항을 규정하여, 창의적이고 자주적인 중소기업의 성장을 지원하고, 나아가 산업 구조를 고도화하며 국민경제를 균형 있게 발전시키는 것을 목적으로 하고 있다(시행일 2015.5.28., 법률 제13086호, 2015.1.28., 타법개정, 법제처, 2015).

중소기업기본법에서는 중소기업을 육성하기 위한 시책의 대상이 되는 중소기업자의 범위로서, 업종별로 매출액 또는 자산총액 등이 대통령령으로 정하는 기준에 맞고, 지분 소유나 출자 관계 등 소유와 경영의 실질적인 독립성이 대통령령으로 정하는 기준에 맞으며, 영리를 목적으로 사업을 하는 기업, 「사회적기업 육성법」 제2조제1호에 따른 사회적 기업 중에서 대통령령으로 정하는 사회적 기업, 「협동조합 기본법」 제2조제1호에 따른 협동조합 중 대통령령으로 정하는 협동조합, 「협동조합 기본법」 제2조제2호에 따른 협동조합연합회 중 대통령령으로 정하는 협동조합연합회로 정하고 있다(법제처, 2015). 중소기업은 대통령령으로 정하는 구분기준에 따라 소기업과 중기업으로 구분하며, 중소기업이 그 규모의 확대 등으로 중소기업에 해당하지 아니하게 된 경우 그 사유가 발생한 연도의 다음 연도부터 3년간은 중소기업으로 본다. 다만, 중소기업 외의 기업과 합병하거나 그 밖에 대통령령으로 정하는 사유로 중소기업에 해당하지 아니하게 된 경우에는 그러하지 아니하며, 중소기업시책별 특성에 따라 특히 필요하다고 인정하면 「중소기업협동조합법」이나 그 밖의 법률에서 정하는 바에 따라 중소기업협동조합이나 그 밖의 법인·단체 등을 중소기업자로 할 수 있다고 정하고 있다.

또한, 「중소기업기본법」에서 위임된 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하고 있는 중소기업기본법 시행령(시행 2015.6.30., 대통령령 제26356호, 2015.6.30., 일부개정) 제3조에서는 <표 2-03>과 같

이 해당 기업이 영위하는 주된 업종과 해당 기업의 평균매출액 또는 연간 매출액이 기준에 맞고, 자산총액이 5천억 원 미만이며, 소유와 경영의 실질적인 독립성이 기준에 맞는 기업을 중소기업의 범위로 정하고 있다(법제처, 2015).

<표 2-03> 주된 업종별 평균매출액등의 규모 기준

해당 기업의 주된 업종	분류기호	규모 기준
01. 의복, 의복액세서리 및 모피제품 제조업	C14	평균매출액 등 1,500억 원 이하
02. 가죽, 가방 및 신발 제조업	C15	
03. 펄프, 종이 및 종이제품 제조업	C17	
04. 1차 금속 제조업	C24	
05. 전기 장비 제조업	C28	
06. 가구 제조업	C32	
07. 농업, 임업 및 어업	A	평균매출액 등 1,000억 원 이하
08. 광업	B	
09. 식료품 제조업	C10	
10. 담배 제조업	C12	
11. 섬유제품 제조업(의복 제조업은 제외)	C13	
12. 목재 및 나무제품 제조업(가구 제조업은 제외)	C16	
13. 코크스, 연탄 및 석유정제품 제조업	C19	
14. 화학물질 및 화학제품 제조업(의약품 제조업은 제외)	C20	
15. 고무제품 및 플라스틱제품 제조업	C22	
16. 금속가공제품 제조업(기계 및 가구 제조업은 제외)	C25	
17. 전자부품, 컴퓨터, 영상, 음향 및 통신장비 제조업	C26	
18. 그 밖의 기계 및 장비 제조업	C29	
19. 자동차 및 트레일러 제조업	C30	

HANSUNG UNIVERSITY

20. 그 밖의 운송장비 제조업	C31	
21. 전기, 가스, 증기 및 수도 사업	D	
22. 건설업	F	
23. 도매 및 소매업	G	
24. 음료 제조업	C11	평균매출액 등 800억 원 이하
25. 인쇄 및 기록매체 복제업	C18	
26. 의료용 물질 및 의약품 제조업	C21	
27. 비금속 광물제품 제조업	C23	
28. 의료, 정밀, 광학기기 및 시계 제조업	C27	
29. 그 밖의 제품 제조업	C33	
30. 하수·폐기물처리, 원료재생 및 환경복원업	E	
31. 운수업	H	
32. 출판, 영상, 방송통신 및 정보서비스업	J	
33. 전문, 과학 및 기술 서비스업	M	평균매출액 등 600억 원 이하
34. 사업시설관리 및 사업지원 서비스업	N	
35. 보건업 및 사회복지 서비스업	Q	
36. 예술, 스포츠 및 여가 관련 서비스업	R	
37. 수리 및 기타 개인 서비스업	S	
38. 숙박 및 음식점업	I	평균매출액등 400억 원 이하
39. 금융 및 보험업	K	
40. 부동산업 및 임대업	L	
41. 교육 서비스업	P	

출처 : 법제처 국가법령정보센터(2015). 해당 기업의 주된 업종의 분류 및 분류기호는 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시한 한국표준산업분류에 따름.

2.2.2 우리나라의 중소기업 현황

통계청 광업·제조업 조사에 의하면 <표 2-04>와 같이 2013년 말 5인 이상 제조업체 기준으로, 사업체수면에서 99.4%, 종사자수면에서 77.8%를 중소기업이 차지하고 있으나 생산액면에서는 47.6%, 부가가치면에서는 46.8%를 점유하고 있는 것으로 나타났다(중소기업청, 2015).

<표 2-04> 중소기업의 위상

구분		2010년	2011년	2012년	2013년
사업체수 (개)	전체	113,515	114,651	116,174	118,599
	중소기업 (비중,%)	112,897 (99.5)	114,020 (99.4)	115,500 (99.4)	117,969 (99.4)
	대기업 (비중,%)	618 (0.5)	631 (0.6)	674 (0.6)	630 (0.6)
종사자수 (명)	전체	2,968,460	3,030,441	3,095,327	3,106,133
	중소기업 (비중,%)	2,289,339 (77.1)	2,323,439 (76.7)	2,363,961 (76.4)	2,418,584 (77.8)
	대기업 (비중,%)	679,121 (22.9)	707,002 (23.3)	731,366 (23.6)	687,549 (22.2)
생산액 (억원)	전체	13,866,291	15,600,915	15,681,546	15,538,344
	중소기업 (비중,%)	6,514,106 (47.0)	7,264,432 (46.6)	7,171,505 (45.7)	7,398,594 (47.6)
	대기업 (비중,%)	7,352,190 (53.0)	8,336,483 (53.4)	8,510,041 (54.3)	8,139,750 (52.4)
부가가치 (억원)	전체	4,547,758	5,015,507	5,021,589	4,767,294
	중소기업 (비중,%)	2,157,359 (47.4)	2,373,824 (47.3)	2,392,607 (47.6)	2,235,637 (46.8)
	대기업 (비중,%)	2,390,399 (52.6)	2,641,683 (52.7)	2,628,982 (52.4)	2,531,657 (53.2)

출처 : 중소기업청(2015)

2.2.3 중소기업의 특성 및 역할

중소기업은 외부의 통제를 받지 않고 독립적으로 기업을 운영하는 독립성, 소유자와 경영자의 동일함으로 인하여 모험심, 위험부담, 개척정신 등을 감수해야 하는 위험성, 중소기업 경영자는 기업 내외부의 이해관계자들과 개인적 친분 관계를 유지하는 개인적인 접촉의 특성을 갖고 있다(채준원, 2011). 또한 중소기업은 다음과 같은 경영상의 특징을 가지고 있다. 첫째, 조직이 작고 경영자 의지로 경영방침을 쉽게 바꿀 수 있기 때문에 환경변화에 민감하게 대응할 수 있다. 둘째, 제품의 융통성이 커서 시장의 요구에 유연하게 대응할 수 있다. 셋째, 조직이 간소하여 신속하고 유연한 경영이 가능하다. 넷째, 속인적 특징을 가지고 있어 지속성에 한계가 있다. 다섯째, 대기업에 비하여 신용경쟁력이 약하다. 여섯째, 신용을 통한 자본동원에 한계가 있다. 일곱째, 자금력이 취약하여 연구개발 및 설비투자에 어려움이 많다. 여덟째, 고급인력 확보가 어려워 인적자원이 열세에 있다. 아홉째, 원자재 구매 가격조건이 불리하다(최철안, 2010).

한편, 중소기업은 다음과 같은 역할을 수행한다. 첫째, 노동집약적이기 때문에 대기업에 비하여 보다 많은 고용기회를 창출한다. 둘째, 중산층 위주의 산업인 관계로 중산층을 양산하여 사회적 안정화에 기여한다. 셋째, 지역사회와 지방 산업을 발전시킨다. 넷째, 제품과 서비스 다양화로 소비자 선택의 영역을 넓혀준다(한동인, 2009). 이와 같이 중소기업은 핵심적인 경제기반인 동시에 사회·경제적으로 매우 중요한 위치를 차지하고 있는 관계로 국민경제의 안정과 지속적 성장을 위해서는 중소기업의 경영개선과 발전을 지원하기 위한 정책이 다각도로 검토되고 실행되어야 할 것이다.

2.2.4 중소기업 컨설팅 지원 사업 현황

컨설팅 지원 사업은 중소기업의 특성에 맞는 맞춤형 컨설팅을 지원하여 성장기·정체기에 있는 기업의 지속성장을 위한 근본체질 강화 및 글로벌

경쟁력 확보를 목적으로 하고 있으며, 2015년도 컨설팅 지원 사업에 대한 개요는 <표 2-05>와 같다(중소기업청, 2015).

<표 2-05> 컨설팅 지원 사업의 개요

구분	진단 연계형	수요자 선택형		
		지속성장	창업기업	원스톱 창업지원
예산	57억 원	68억 원		
목적	기업에 대한 사전 진단을 통해 기업의 문제점을 파악하고 진단결과에 따라 맞춤형 컨설팅을 통해 기업의 애로 사항을 해결 *해외전문가, 융합 컨설팅도 진단연계형에 포함하여 운영	중소기업이 컨설팅 기관과 공동으로 컨설팅이 필요한 분야를 진단하여 부족한 부분에 대한 컨설팅을 통해 기업의 애로를 해소 *지속성장(업력 7년 이상), 창업기업(업력 7년미만), 원스톱 창업지원(업력 7년 이하, 창업절차 대행)		
컨설팅 내용	경영·기술 전 분야(생산기술, R&D 사업화, 공장혁신, 원가·품질개선, 마케팅, 재무·인사전략, 조직운영, 글로벌 경영전략, 사업연속성 계획: 재난대응), 환경경영 등 * 해외전문가, 융합컨설팅 포함	경영·기술 전 분야(생산기술, R&D사업화, 공장혁신, 원가·품질개선, 마케팅, 재무·인사전략, 조직운영, 글로벌 경영전략, 사업연속성 계획: 재난대응), 환경경영 등		사업타당성 분석, 사업계획서 작성, 창업절차대행(법인설립·전환), 창업공장설립
지원 대상	업력·업종 제한 없음 중소기업 건강 또는 기업진단(사업전환진단 포함)을 받은 기업 중 진단 결과 '컨설팅 추천'을 받은 기업	업력 7년 이상 기업(업종제한 없음)	업력 7년 미만 기업(업종제한 없음)	예비 창업자, 또는 업력 7년 미만 기업, 재창업자
지원 조건	일반기업(최대 30백만 원, 과제 규모에 따라 30~50% 지원), 창업기업(최대 20백만 원, 65% 지원)	최대 30백만 원, 과제 규모에 따라 30~50% 지원	최대 20백만 원, 65% 지원	원스톱 창업지원(최대 8백만 원, 65% 지원)
신청접수	연중수시	반기별 (단, 원스톱 지원 컨설팅은 수시접수)		

출처 : 중소기업청(2015), 연구자 재정리

지원 절차는 ① 중소기업 사업신청 → ② 적합성평가(대면평가) → ③ 현장평가 → ④ 지원기업 선정 → ⑤ 협약체결 → ⑥ 컨설팅 착수 → ⑦ 중간점검 → ⑧ 완료보고 → ⑨ 완료점검 및 최종평가 단계를 거친다. 중소기업 당 1개 과제만 신청 가능하며, 공고일 현재 동일 사업을 수행중인 기업은 신청대상에서 제외된다. 또한, 2015년도 컨설팅을 지원받은 기업은 사업 신청마감일 기준으로 수행 중인 과제가 종료되어야 신청 가능하며, 당해 연도 기 지원기업 또는 컨설팅 지원 사업을 5회 지원받은 기업, 원스톱 창업지원(종전 창업대행 포함)을 기 지원 받은 동일 창업자, 신청하고자 하는 컨설팅 내용이 기 지원받은 컨설팅 내용과 유사·중복으로 판명된 경우, 각종 인증·투자유치·정책자금·매뉴얼 및 지침서 작성·디자인 개발 의뢰·시스템 도입(구축) 등 용역성 서비스, 신청기업 또는 컨설팅기관(컨설턴트)이 허위로 수행계획서를 작성하는 경우, 기타 신청기업 또는 신청기업의 대표자가 국세 및 지방세 체납, 부도·화의·법정관리중이거나 금융 불량 거래처로 규제중인 경우 등은 대상에서 제외된다(중소기업청, 2015).

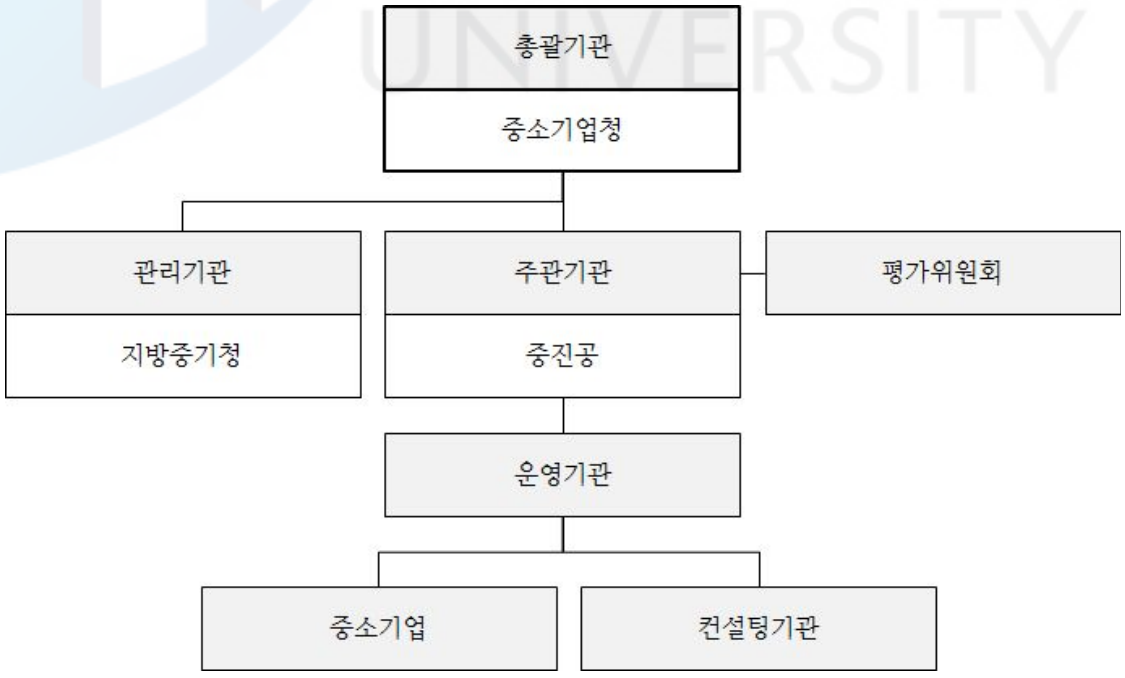
가점사항으로서 벤처기업, 기술혁신형(INNO-BIZ)기업, 수출유망중소기업, 여성기업, 경영혁신형(MAIN-BIZ)기업, 사회적기업, 싱글 PPM, 농공상융합기업, HACCP, GMP, IMS인증, 우수그린비즈 선정기업, PMS컨설팅 인증기업, 컨설팅대학원 재학생 및 졸업생 참여 과제(과제책임자 또는 과제 참여율 30%이상인 경우)는 2점, 장애인기업은 5점, 경영혁신 마일리지 적립기업의 경우 500마일리지당 1점의 가점을 인정한다.

추진운영체계는 중소기업청과 사업을 관리하는 관리기관, 주관기관으로 구성되며, 컨설팅 서비스를 제공받는 중소기업과 컨설팅 과제를 수행하는 컨설팅기관이 참여하게 된다. 추진운영체계는 과제형태에 따라 다르며 <그림 2-04>, <그림 2-05>와 같다(중소기업청, 2015).

<그림 2-04> 진단 연계형 컨설팅 추진운영체계

출처 : 중소기업청(2015)

<그림 2-05> 수요자 선택형 컨설팅 추진운영체계



출처 : 중소기업청(2015)

2.3 컨설팅품질

컨설팅은 경영상 문제를 해결하고, 새로운 기회를 발견하여 활용하며, 학습의 기회를 넓히고, 변화 실행을 통하여 조직의 목표 달성을 지원하는 어드바이스 서비스이다(Kubr, 2012).

서비스는 <표 2-06>과 같이 일정한 형태를 갖추지 않은 무형성, 품질이 일정하지 못한 이질성, 생산·구매·소비가 동시에 발생하는 비분리성, 재고로서 보유할 수 없는 소멸성 등의 특징을 가지고 있다(이유재·라선아, 2006).

<표 2-06> 서비스의 특징

특징	내용
무형성	·서비스 형태를 만지거나 볼 수 없음 ·서비스 내용을 상상하기 어려움
이질성	·가변적 요소가 많아 품질이 균일하지 않음 ·규격화 및 표준화가 곤란함
비분리성	·생산·구매·소비가 동시에 발생함 ·서비스 공급에 소비자가 참여함 ·구입하기 전에 시험적인 사용이 불가능함
소멸성	·판매되지 못한 서비스는 소멸됨 ·재고로서 보관할 수 없음

출처 : 이유재·라선아(2006), 연구자 재정리

이러한 특성으로 인하여 서비스품질에 대한 개념은 관점이나 접근방법에 따라 매우 다양하며 객관적으로 측정하기가 어려워 고객의 주관적 평가에 의존한다(조영대, 2007). 따라서 서비스 품질을 실제적인 품질과 지각된 품질로 구분하고, 실제적인 품질보다는 지각된 품질을 중요시 하며, 소비자행동론 분야에서의 서비스품질 관련 연구는 주로 지각된 품질의 개념에 입각하고 있다(이유재·라선아, 2003).

서비스품질의 측정을 위한 접근으로서는 PZB 관점과 Grönroos 관점으로 구분된다(이유재·이청림, 2014). PZB(1988)는 서비스품질의 구성차원을

<표 2-07>과 같이 유형성, 신뢰성, 응답성, 확신성, 공감성의 5가지 요인, 22가지 평가 항목으로 분류하고, 기대 서비스와 지각 서비스를 비교하여 품질을 측정하며, 지각 서비스가 기대 서비스보다 낮으면 서비스 수준이 낮은 것으로, 기대 서비스보다 높으면 서비스 수준이 높은 것으로 인지한다고 하였다.

<표 2-07> 서비스품질의 구성차원

요인	구성항목	평가항목
유형성	물리적 시설, 설비, 직원의 외모	•최신 장비의 보유 •우수한 물리적 외관 •직원의 단정하고 세련된 복장 •물리적 시설의 외관과 제공 서비스의 조화
신뢰성	서비스를 정확하게 제공 할 수 있는 역량	•납기 준수 •고객 불만사항에 대한 대응 •고객의 회사에 대한 신뢰성 •약속 시간 내 서비스 제공 •기록 및 유지의 정확성
응답성	서비스를 신속하게 제공하려는 의지	•신속한 서비스 •서비스 제공 시기의 예측 가능성 •헌신적인 서비스 •고객 요구에의 신속한 대응
확신성	지식, 예절, 신뢰를 줄 수 있는 능력	•종업원의 업무처리에 대한 신뢰 •직원에 대한 믿음 •예절바른 직원 •업무수행을 위한 회사의 지원
공감성	고객에 대한 배려 및 개별적인 관심	•고객 개개인에 대한 관심 •고객 개개인에 대한 배려 •고객의 요구 사항에 대한 파악 •고객의 관심 사항에 대한 파악 •편리한 영업시간

출처 : Parasuraman & Zeithaml & Berry(1988), 연구자 재정리

Cronin과 Talyor(1992)는 SERVQUAL 모형이 서비스의 지각 수준과 기대 수준의 차이로 품질을 표현하는 것에 대해 이의를 제기하고, PZB(1988)의 5개 요인 22개 평가 항목을 기반으로 하되 기대는 측정하

지 않고 성과만 측정하는 SERVPERF 모형을 제안하였다.

Grőnroos(1984)는 서비스품질을 과정품질과 성과품질로 구분하고, 과정품질은 어떻게(how)에 해당하는 기능적 품질이며, 성과품질은 무엇(what)에 해당하는 기술적 품질이라고 정의 하였다.

KS-SQI 모형은 국내 서비스산업과 고객의 특성을 반영하여 서비스산업 전반의 품질수준을 측정하고자 개발한 종합적인 지표로서, <표 2-08>과 같이 SERVQUAL모형에 성과 측면을 보완하여 성과변수와 과정변수를 균형적으로 반영하고 용이한 실무적용을 위하여 SERVPERF 관점에 따라 서비스품질을 정의하고 있다(이유재·이준엽, 2001).

<표 2-08> KS-SQI의 구성차원

구분	구성요인	내용
과정	신뢰성	서비스 제공자에 대한 믿음
	친절성	친절하고 예절바른 고객응대
	적극지원성	신속하게 서비스를 제공하고자 하는 태도
	물리적 환경	서비스를 평가할 수 있는 외형적 단서
	접근용이성	서비스 제공 시간과 장소의 편리성
결과	본원적 서비스	기본적인 고객욕구의 충족
	부가적 서비스	경쟁사와의 차별이 가능한 혜택 및 부가 서비스의 제공

출처 : 이유재·이청림(2014), 서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰, 연구자 재정리

제품 시장에서는 가격과 품질 정보만으로 안전한 거래가 가능하지만, 컨설팅 서비스는 품질측정 자체가 매우 어려울 뿐만 아니라, 이미 존재하는 것을 구매하는 것이 아니기 때문에 컨설팅을 시작하기 전에는 품질을 평

가할 수 없어, 고객은 거래에 대한 불확실성을 감수하게 된다(Homburg & Stebel, 2009; Das & Teng, 2001). 컨설팅 서비스의 무형성, 표준화 불가성, 서비스 제공자에 대한 공식적인 판단기준 부재 등으로 인하여 제공된 컨설팅서비스에 대한 품질은 다양하게 평가되어질 수 있다(Alvesson, 1993).

컨설팅품질에 있어 과정품질이라고 할 수 있는 컨설턴트역할품질에 대하여, Williams와 Woodward(1997)는 지식전달, 관계관리, 문제파악, 일정계획수립, 비용 산출, 자료 분석, 전문지식 등이 필요하다고 하였으며, Visscher(2006)는 문제파악과 진단, 대안제시 및 실행, 평가 등이 중요하다고 하였다. Kubr(2012)는 지적능력, 이해력, 커뮤니케이션·설득·동기유발능력, 지적·정서적 성숙도, 추진력·주도성, 도덕성·성실성, 신체 및 정신의 건강, 통찰력, 컨설팅 프로세스, 분석·문제해결기술, 행동기술, 커뮤니케이션기술 등이 필수적이라고 하였으며, McLachlin(1999)은 관계관리, 동기, 윤리, 목적의식, 정직성, 자신감, 전문지식이 중요하다고 하였다. 영국컨설팅협회(2015)는 전문성·윤리·책임, 개인성장, 분석적이고 예방적인 사고, 대인관계, 전달효과성, 지속 가능한 결과물의 산출, 전문적인 기술과 지식의 활용, 관계구축, 고객초점, 비즈니스에 대한 이해 및 외부에 대한 인식, 기능 및 업종에 관한 전문성 등을 제시하였으며, Simon과 Kumar(2001)는 경청과 이해, 서비스품질, 커뮤니케이션, 성실과 정직, 지식·기술, 신뢰성, 지속적인 지원, 문제와 기회의 식별, 혁신과 창의성, 문제해결 역량 등이 중요하다고 하였다. Rynning(1992)은 문제분석, 일정계획, 실행, 문제해결, 전략수립, 관계관리, 신지식, 창조적인 생각이 필요하다고 하였으며, Zeira와 Avedisian(1989)은 컨설팅을 받는 고객의 특성, 컨설턴트와 고객 간의 관계적 특성, 조직을 둘러싼 환경적 특성, 고객과 컨설턴트가 추구하고 있는 가치, 목표, 방법론, 역량에 대한 인식의 일치가 중요하다고 하였다. 국내 연구로서 김광훈·황규승(2001)은 고객과 컨설턴트 간의 협력, 고객참여 유도, 컨설팅 내용에 대한 고객과의 협의, 지식 전수, 성실성, 보안의 철저, 안전성, 예의, 지식, 시간관리, 고객에 대한 관심, 책임감, 철저한 업무 기록, 진도상황 보고, 즉시성, 자발성, 신속성,

고객에 대한 배려, 고객의 이익과 니즈 파악, 대화 빈도, 공식적인 채널, 문제해결의 합의 등을 제시하였으며, 강형모·김광용(2008)은 신속하고 자발적인 서비스의 제공, 고객에 대한 관심과 배려, 친절성, 커뮤니케이션 스킬 등이 컨설팅 편익의 지각에 영향을 준다고 하였다. 박병호·이동원·김연성(2005)은 전문지식, 스킬, 도구와 기법, 보고서 작성, 즉시 대응성, 기업비밀 유지, 일관성, 정확성, 신뢰성, 개인적 관심, 고객요구의 이해, 컨설팅 시간의 편리성, 일정 준수, 용모와 복장, 일치성 등을 제시하였으며, 장용삼·곽홍주(2009)는 Consulting Management가 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사전관리·과정관리·사후관리 등 컨설팅 관리(Consulting Management)의 중요성이 강조되고 있음에도 불구하고 컨설팅 성과(Consulting Performance)만을 중시하는 업계 관행이 개선되어야 한다고 주장하였다.

정부 주도의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 있어, 정부의 정책품질은 컨설팅 성과에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 할 수 있다. 채준원(2011)은 컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅서비스 결정요인에 관한 연구에서 정부지원 컨설팅에 대한 홍보를, 이남주(2011)는 소상공인의 경영성과 결정요인에 관한 연구에서 교육지원·컨설팅지원·자금지원을, 최동락(2012)은 정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 자금지원·교육지원·컨설팅지원을, 김순태(2013)는 소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 정책자금 지원·교육지원·컨설팅지원을 주요 요인으로 제시하였다.

경영컨설팅에 있어서의 성과 측정을 위한 지표로서는 정량적인 거시적 지표와 미시적 지표가 있으나 측정이 어려운 관계로 대부분의 연구는 정성적인 지표에 의존하고 있다(장영, 1997). Pinto와 Prescott(1990)은 기간 준수, 예산 계획의 준수, 컨설팅 과정에 대한 고객 만족, 컨설팅 결과의 활용정도를 제시하였으며, Simon과 Kumar(2001)는 합의 목표의 달성, 고객만족, 납기 준수, 권고사항의 실행, 측정 가능한 재무성과 달성, 예산 내 수행, 사후지원 등을 제시하였다. 또한 Kerzner(2013)는 기간 준수,

예산 준수, 예측한 성과 달성, 고객 만족과 활용도 등을 컨설팅 성과의 측정기준으로 제시하였다.

2.4 선행연구

컨설팅성과품질과 관련한 선행연구는 컨설팅성과품질에 영향을 미치는 요인에 관한 연구와 컨설팅성과품질의 구성요인에 관한 연구로 대별할 수 있다(배용섭, 2013). 컨설팅성과품질에 영향을 미치는 독립변수로서는 <표 2-09>와 같이 기업 요인, 컨설턴트 요인, 정부정책 요인을 선정한 연구가 주를 이루고 있다.

<표 2-09> 컨설팅성과품질 관련 선행연구

연구자 (연도)	연구대상	독립변수 및 종속변수			통계분석 방법
		수요자특성	공급자특성	성과특성	
장용삼 곽홍주 (2009)	쿠폰제 컨설팅경험 수도권 중소기업	사전관리, 과정관리, 사후관리	-	기간준수, 예산준수, 목표달성, 문제해결, 결과만족, 의사결정능력향상	회귀분석
채준원 (2011)	전국 컨설팅 경험 중소기업	컨설팅서비스 인지도, 선호도, 활용도, 만족도	-	경영성과	회귀분석
이남주 (2011)	소상공인 지원센터 활용 소상공인	소상공인특성, 경영전략	-	경영성과	회귀분석 군집분석 분산분석
박재성 (2010)	컨설팅 경험 기업, 컨설턴트	변혁적 리더십, 혁신지향, 조직의 창의	-	재무성과, 비재무성과	구조방정식 모형분석
박춘래 황서진 이충섭 (2011)	부산경남 지역 중소기업	컨설팅활용도	-	컨설팅성과, 기업성과	회귀분석
정석태 (2014)	컨설팅 경험 수도권 기업	-	컨설턴트 역량, 신뢰, 명성, 가격	구매의도	회귀분석

이인수 (2014)	중소기업, 컨설턴트	-	제휴동기, 파트너 선정, 제휴역량, 파트너십	고객만족도, 고객가치향상, 일정준수, 예산준수, 학습성과	회귀분석 구조방정식 모형분석
김종광 (2013)	컨설턴트, 기업	-	SERVQUAL SERVPERF KS-SQI	재무성과, 고객만족, 학습성장, 내부개선	회귀분석 분산분석 로지스틱분석
김상지 (2011)	경북지역 기업	-	기술개발, 지원액	기업성과, 실용신안, 디자인등록, 매출액, 종업원 수, 인건비, 특허, 자체기술투자액	회귀분석
Appelbaum & Steed (2005)	북아메리카 통신회사 종업원	-	새로운 기법, 협력관계, 전문성, 중요성 이해	명확한 산출물	회귀분석
송갑호 (2009)	컨설턴트	-	자기확신, 수행위험, 경쟁강도, 직무몰입, 처벌위험, 조직윤리문화, 비윤리적 컨설팅 수행의도	-	분산분석, 구조방정식 모형분석
윤정혜 김정렬 유연우 (2015)	정부지원 컨설팅 경험 전국 중소기업	-	컨설턴트 역량, 정부지원 정책	비재무성과, 컨설팅활용도	구조방정식 모형분석
이인수 유연우 (2012)	신용보증기금 지원 컨설팅 경험기업	조직참여도	컨설턴트 역량, 수행자세	컨설팅산출물, 컨설팅만족도, 컨설팅활용도	다중회귀분석
박성덕 (2013)	수도권 소재 소상공인	경영자 심리적 특성, 역량특성, 자원특성	교육, 자금, 컨설팅 지원	재무적 성과, 비재무적 성과	회귀분석
정석태 김윤식 이창기 (2014)	컨설팅 경험 수도권 기업	심리적 불확실성	컨설팅업체 역량, 컨설팅 서비스 가격	재구매 의도	회귀분석
김정일 유연우 김상봉 (2014)	정부지원 컨설팅 경험 중소기업	컨설팅 대응정도	컨설턴트역량, 정부정책	경영성과, 컨설팅만족도	구조방정식 모형분석
송거영 (2015)	정부지원 컨설팅 경험 중소기업	준비정도, 대응정도	컨설턴트역할품질, 정부정책품질	컨설팅성과품질, 컨설팅효과성	구조방정식 모형분석

최명규 (2014)	컨설팅 경험중소기업	종업원 수	정부지원, 컨설팅분야, 컨설팅서비스품질, 컨설턴트 자격증, 신용보증기금지원	지각된 가치, 만족도, 인지된 기업성과	구조방정식 모형분석
최창호 (2014)	정부지원·민간컨설팅 경험 전국 중소기업	컨설팅 참여도 유대관계, 역량기반신뢰, 배려기반신뢰	컨설턴트 역량 유대관계, 역량기반신뢰, 배려기반신뢰	컨설팅성과	구조방정식 모형분석
McLachlin (1999)	컨설턴트	고객 준비와 참여, 고객 기대 및 컨설턴트 역량과 컨설턴트 유형간 적합성	고객이익 최우선, 명확한 합의, 고객통제, 컨설턴트 역량	컨설팅성공	빈도분석
이윤원 황서진 이충섭 (2012)	컨설팅 경험 부산경남지역 중소기업	기업 특성	컨설턴트역량, 컨설팅사 특성	컨설팅완성도	회귀분석 분산분석
배용섭 (2013)	경영컨설팅 경험기업	경영자지원, 추진조직, 제도적 여건	컨설턴트역량, 컨설팅사 특성	컨설팅성과	회귀분석
김순태 (2013)	정부지원 컨설팅경험 소상공인	경영자 특성, 자원특성, 환경특성, 사업전략	자금, 교육, 컨설팅 지원	경영성과	회귀분석, PLS구조방정식모형분석
Zeira & Avedisian (1989)	컨설턴트 접촉 기업 매니저	최고경영층헌신, 추진 담당자 능력, 조직구조, 변화수용태도, 외부환경인식	가치기준, 추구목표와 달성수단, 변화방법론, 컨설턴트 전문성	경영성과	Case study
최동락 (2012)	부산소재 소상공인	인구 통계적 특성, 사업체 특성	자금, 교육, 컨설팅 지원	경영성과	회귀분석
송거영 유연우 홍정완 (2014)	정부지원 컨설팅 경험 전국 중소기업	컨설팅인지도, 조직문화	컨설턴트역량, 정부지원정책	결과물활용도, 컨설팅품질, 경영성과	구조방정식 모형분석

하태호 (2012)	소상공인 또는 자영업 컨설팅 경험 업체	음식업, 서비스업, 도소매업	컨설턴트 자격, 컨설턴트 태도·역량, 컨설팅 지원정책프로그램, 컨설팅보고서 품질	재무적 성과, 비재무적 성과	회귀분석
신상복 (2012)	부산경남 지역 컨설팅 경험 기업	기업형태, 규모, 업종, 이용기간	서비스품질	고객만족도	회귀분석
전기수 (2009)	컨설팅 경험 중소벤처기업	물적 자원, 인적 자원	컨설팅결과, 컨설팅과정	재무성과, 고객만족, 학습성장, 내부개선	구조방정식 모형분석
김익성 (2008)	컨설팅 경험 중소기업	자본, 매출, 종업원 수, 사업종사기간	컨설팅사 특성 컨설팅 특성	컨설팅 만족도, 컨설팅 활용도, 경영성과	회귀분석
곽홍주 (2008)	중소기업 쿠폰제 컨설팅 경험 컨설팅사	기업 특성	컨설팅사 특성, 정부지원 특성	컨설팅성과	회귀분석
Simon & Kumar (2001)	Australia 기업, 컨설턴트	의뢰기업의 협조와 참여, 의뢰기업의 수용과 이해력, 합리적인 기대효과	광범위한 스킬, 기술적 지식, 문제의 정의, 성실과 정직, 마케팅	컨설팅 성과	빈도분석
장 영 (1997)	컨설팅 경험 매출액 1000대 기업	경영자 지원, 추진조직 열의, 조직원 다양성, 조직원 경험	컨설턴트역량, 컨설팅수행특성	효율성, 효과성	분산분석 회귀분석 군집분석
최영석 이승희 손홍섭 이병주 석주윤 황동룡 (2015)	컨설팅 경험 전국 중소기업	신뢰	컨설턴트 역량 (능력, 성실, 배려)	고객만족, 재계약 의도	회귀분석

출처 : 선행연구를 바탕으로 연구자 정리

III. 연구 설계

3.1 연구 모형

경영컨설팅과 관련한 선행연구에 대하여 고찰한 결과, 컨설팅성과품질은 수요자 측면과 공급자 측면의 다양한 요인에 의하여 영향을 받는 것으로 확인되었다. 그러나 중소기업이 독자적으로 추진하고 있는 일반컨설팅과 정부지원 컨설팅간의 성과품질 비교에 관한 연구는 거의 없는 실정이며, 정부지원컨설팅에 있어 공급자 특성인 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질이 수요자 특성인 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향에 관한 연구 또한 매우 부족한 상황이다.

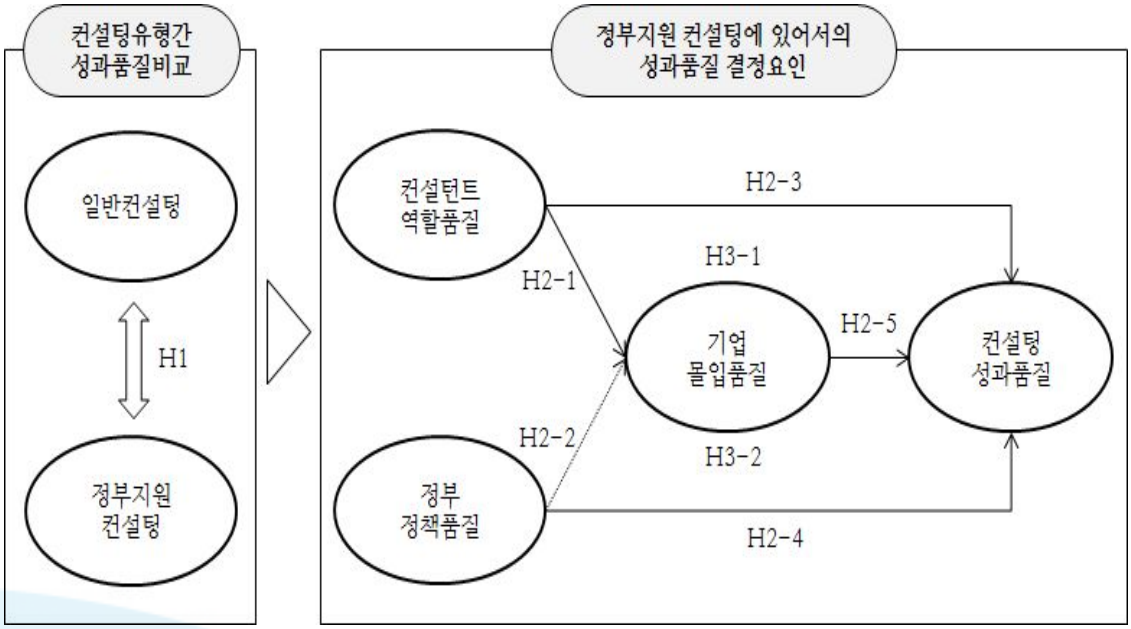
이에 본 연구에서는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업을 대상으로, 컨설팅 유형에 따른 성과품질을 비교분석하고자 하였으며, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅성과품질에 영향을 미치는 공급자 특성과 수요자 특성을 확인하고자 하였다. 이러한 연구방향은 <표 3-01>과 같이 연구의 주제, 대상, 방법, 결과 (이종승, 2011) 관점에서 차별성이 있는 것으로 판단된다.

<표 3-01> 선행연구와의 차별성

구분		주요 선행연구의 내용	본 연구의 내용	차별성 유무
연구주제		일반컨설팅 또는 정부지원컨설팅의 개별성과에 대한 연구	일반 컨설팅과 정부지원 컨설팅간의 성과비교에 대한 연구 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트역할품질과 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향에 대한 연구	있음
연구대상		일반컨설팅 경험 중소기업 **또는** 정부지원컨설팅 경험 중소기업	일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업	있음
변수	수요자 특성	기업특성 요인	좌동	없음
	공급자 특성	컨설턴트역할품질 컨설팅사수행품질 정부정책품질	컨설턴트역할품질 정부정책품질	없음
	컨설팅 성과	재무, 비재무 성과	비재무 성과	없음
연구방법		설문조사 분산분석, 회귀분석, 구조방정식모형분석	설문조사 대응표본 t-test, 구조방정식모형분석	있음
연구결과		컨설팅성과요인에 대한 유의성 검정	컨설팅성과요인에 대한 유의성 검정 일반컨설팅과 정부지원 컨설팅간의 성과품질에 대한 차이검정	있음

본 연구에서는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 컨설팅성과품질에 대하여 비교분석을 하고자 하였다. 또한 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질과 정부정책품질을 독립변수로, 기업몰입품질과 컨설팅성과품질을 종속변수로 선정하고 컨설팅성과품질에 미치는 영향관계를 알아보기 위하여 <그림 3-01>과 같이 연구모형을 설정하였다.

<그림 3-01> 연구모형



3.2 연구 가설

3.2.1 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질

민경룡(2010)의 창업컨설팅이 창업기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구에서, 정부지원 쿠폰제 컨설팅, 정부지원 자영업 컨설팅, 공공기관지원 무료 컨설팅, 비용 전액 자부담 일반 컨설팅 등의 컨설팅 유형에 따른 재무적 성과, 고객만족, 내부개선에 대한 만족도를 비교한 결과, 정부지원 쿠폰제 컨설팅이 가장 높은 것으로 나타났다. 채준원(2011)의 컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구에서는, 컨설팅 전문기업의 컨설팅을 경험한 중소기업과 지원기관의 컨설팅을 경험한 중소기업 간에 컨설팅 인식, 수요, 이용행동 및 특성에 차이가 있으며, 컨설팅 서비스 결정요인인 컨설팅 서비스 인지도, 컨설팅 서비스 선호도, 컨설팅 서비스 활용도, 컨설팅 서비스 만족도가 경영성과에 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 컨설팅성과품질에 대한 차이를 확인하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H1 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 컨설팅성과품질에는 차이가 있을 것이다.

3.2.2 컨설팅과정품질과 기업몰입품질간의 관계

Crosby와 Evans, Cowles(1990)의 연구에서 서비스 제공자와 소비자 간의 상호작용을 통하여 형성되는 관계성의 질은 미래에 있어 상호작용의 지속 가능성을 결정하며, 양측의 몰입상태는 장기적인 관계형성을 가능하게 하는 것으로 확인되었으며, 권기철(2011)의 경영컨설팅 서비스 품질 구성요인이 재계약과 추천의향에 미치는 영향에 관한 연구에서 서비스 교환, 정보 교환, 사회적 교환, 협력, 적응, 감성적 강도 등 경영컨설팅 서비스 품질 구성요소는 고객몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. Mayer와 Davis, Schoorman(1995)은 능력, 배려, 성실이 고객 신뢰에 영향을 미치는 주요 요인이라고 제시하였으며, Levin과 Cross(2004)는 컨설팅 당사자 간의 강한 유대관계가 프로젝트 성공에 필요한 지식습득을 유도한다고 하였다. 최창호·유연우(2014)의 고객과 컨설턴트 간의 유대관계 및 신뢰관계가 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 양자 간의 유대관계 및 컨설턴트의 역량을 기반으로 한 신뢰가 조절작용을 하는 것으로 확인되었으며, 박종효·이상호(2013)의 IP-R&D 연계전략 컨설팅 서비스의 고객만족 및 재 구매에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설턴트의 전문성과 적절한 방법론은 최고경영층의 지원과 협조 그리고 참여에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 송거영(2015)의 컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설팅 수행을 위한 중소기업의 사전준비 단계와 실행 단계에서의 경영자의 의지와 관심, 컨설팅 결과에 대한 경영자의 실행의지 등 컨설팅에의 몰입

은 컨설팅을 의뢰한 중소기업의 요구사항 파악, 적절한 컨설팅 기법 사용, 적극적이고 성실한 노력, 내부 공감대 형성, 요구에의 적극 대응, 책임 있는 대처, 원하는 결과물 도출 등 컨설팅수행품질지각에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질 등 컨설팅과정품질이 기업몰입품질에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2 정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-1 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2-2 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 컨설팅과정품질과 컨설팅성과품질간의 관계

다수의 연구 결과에서 컨설턴트역할품질은 기간준수, 예산준수, 성과목표달성, 고객만족, 컨설팅결과 활용도, 사후지원 등의 컨설팅성과품질에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Jang & Lee, 1998; Kumar & Simon & Kimberley, 2000; 김광훈·황규승, 2001; Appelbaum & Steed, 2005; 박병호·이동원·김연성, 2005; 이도영·최호규·조성도, 2009; 신상복·석기준, 2011; 신상복, 2012; 이인수·유연우, 2012; 최명규, 2014, 윤정혜·김정렬·유연우, 2015). Shapiro와 Eccles, Soske(1993)의 연구에서 적절한 방법론의 채택, 최고경영층 및 실무자의 적극적인 참여, 책임의식, 주인의식이 컨설팅성과에 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 김상훈(2009)의 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설턴트의 컨설팅 체계성과 능력은 컨설팅 만족도를 높이는 것으로 나타났

다. 장동인(2011)의 컨설턴트 역량이 컨설팅 서비스 품질을 매개로 하여 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 기업의 컨설팅 지지도를 고지지도와 저지지도 그룹으로 나누어 컨설턴트 역량이 컨설팅 서비스 품질에 미치는 영향을 조절하는지 분석한 결과 유의하게 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 조윤익(2010)의 중소기업 협업컨설팅을 중심으로 한 중소기업 컨설팅의 서비스 품질과 만족도 분석에서 중소기업 컨설팅의 서비스 품질 중 확신성, 공감성, 대응성이 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 최종영(2011)의 쿠폰제 컨설팅 지원사업의 성과에 관한 연구에서 컨설턴트의 전문성·능력, 방법론·수행체계, 성실성·노력, 사후관리는 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 백기동(2014)의 창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트와 컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 경영컨설팅 방법론의 적절성, 경영컨설턴트의 관리능력· 성취지향성·고객지향성은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 정광수(2015)의 중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구에서 경영 컨설턴트의 지식과 자세는 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

또한, 정부지원컨설팅의 경우, 정부의 정책품질은 컨설팅성과품질에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되고 있으며(박춘엽·최용록·정수원·김종진·전병찬·김정대, 2003; 서근하, 2007; 김홍기, 2007; 김정포, 2008; 이충섭·이남주·김준호, 2009; 박성덕, 2013; 임명식, 2013), 윤정혜·김정렬·유연우(2015)의 컨설팅 신청동기가 품질지각과 결과활용도간의 경로에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설턴트역할품질(컨설팅 기법의 적절한 사용, 성실한 수행, 내부 공감대 형성, 회사요구에의 적극 대응, 책임감, 원하는 결과물 도출)이 컨설팅결과 활용도에 정의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질 등 컨설팅과정품질이 컨설팅성과품질에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3 정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-1 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H3-2 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 기업몰입품질과 컨설팅성과품질간의 관계

Zeira와 Avedisian(1989)은 최고경영층 참여, 추진자 역량, 유연한 조직구조, 협력적인 조직문화, 조직구성원의 태도가 중요한 요인이라고 하였으며, Pinto와 Prescott(1990)은 추진조직 구성원의 교육과 훈련, 전문지식, 경험이 프로젝트 성공에 영향을 미치며 최고경영자 지원은 프로젝트 계획 단계는 물론 실행 단계에 있어서도 매우 중요하다고 하였다. Schein(1997)은 고객이 가지고 있는 문제에 대한 해결방안은 고객 자신이 가장 잘 알고 있으므로 컨설팅 과정에 고객의 적극적인 참여가 매우 중요하다고 하였으며, McLachlin(1999)은 컨설팅에 대하여 막연하게 기대하지 말고 컨설팅의 목적, 요구 및 기대에 관한 명확한 계약, 달성목표에 대한 합의, 철저한 일정계획, 적극적인 준비와 참여 등이 컨설팅 성공을 위하여 매우 중요하다고 주장 하였다. Adamson(2000)은 수요자의 컨설팅에 대한 인식과 요구수준을 확인을 할 수 있는 사전단계가 컨설팅 결과를 좌우한다고 하였으며, Shapiro와 Eccles, Soske(1993)는 컨설팅 실행 단계에서의 실무자 참여 및 컨설턴트와의 상호작용이 매우 중요하다고 하였다. Cohen(1992)은 최고경영층의 지원 및 관심정도가 소요자원의 확보, 조직 구성원의 컨설팅 참여도 및 혁신 내용의 수용에 영향을 미친다고 하였으며, 장영(1997)은 최고경영자의 지원, 추진조직의 열의, 조직원의 다양성, 조직원의 경험이, Jang과 Lee(1998)는 최고경영자의 지원, 추진조직의 운영, 추진조직원의 열의와 경험이 중요하다고 하였다. 곽홍주(2008)는 컨설팅 이해도 및 신뢰도, 컨설팅 목적과 목표의 명확성, 컨설

팅 참여조직, 컨설팅 기간, 경영자 지원, 조직원의 적극적 참여, 컨설팅 결과에 대한 평가, 컨설팅 결과의 활용 등이 컨설팅 성과품질에 유의한 영향을 미친다고 하였으며, 김상훈(2009)의 자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설팅 지원과 열의, 경영자 마인드는 컨설팅 만족도를 높이는 것으로 나타났다. 전기수(2009)는 조직원들의 적극적인 참여가 중요한 요인이라고 주장하였으며, 장용삼·곽홍주(2009)의 Consulting Management가 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 컨설팅 사전관리로서 컨설팅도입에 대한 이해와 사전준비 능력이, 컨설팅 과정관리로서 단계별 점검 활동, 경영자의 자원 지원, 컨설팅 필요성에 대한 경영자와 종업원의 충분한 의사소통이 컨설팅 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인 되었다. 채준원(2011)은 경영컨설팅에 대한 개념적 인지가 중요하다고 주장하였으며, 최종영(2011)의 쿠폰제 컨설팅 지원 사업성과에 관한 연구에서 컨설턴트의 명확한 니즈와 목표, 조직내부의 공감대, 내부 추진계획, 경영층의 관심과 지원, 산출물 이해, 조직구성원의 협조와 지원은 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 백기동(2014)의 창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트와 컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 경영층의 지원정도와 신뢰도는 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정광수(2015)의 중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구에서는 수진기업의 컨설팅 지원은 컨설팅 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

따라서 본 연구에서는 상기의 선행연구를 토대로 정부지원컨설팅에 있어 기업몰입품질이 컨설팅성과품질에 미치는 영향을 확인하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4 정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 연구가설 요약

이상의 연구가설을 정리하면 <표 3-02>와 같다.

<표 3-02> 연구가설 요약

NO	연구가설
H1	일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에는 차이가 있을 것이다.
H2	정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H2-1	정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H2-2	정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H3	정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3-1	정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H3-2	정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다
H4	정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.3.1 변수의 조작적 정의

연구모형을 구성하고 있는 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질에 대한 개념을 현실에서 측정 가능한 형태로 표현하기 위하여 선행연구를 근거로 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 <표 3-03>과 같다.

<표 3-03> 변수의 조작적 정의

변수	기호	조작적정의	측정항목	선행연구
컨설턴트 역할품질	CRQ	컨설턴트의 공통역량, 직무역량, 관리역량에 대한 만족 정도	자세(성실성, 적극성, 책임감, 커뮤니케이션능력), 전문성(컨설팅방법론, 문제해결능력), 사후지원	최명규(2014), 이지은·서창적·김승철(2010). Levin & Cross(2004), McAllister(1995)
정부정책 품질	GPQ	정부의 중소기업 컨설팅 지원 정책에 대한 만족 정도	정부의 지원 금액, 컨설팅 범위, 컨설팅 기간, 사업관리, 사업홍보	윤정혜·김정렬·유연우(2015) 김순태(2013), 최동락(2012), 하태호(2012)
기업몰입 품질	CCQ	컨설팅 착수 전 또는 컨설팅 수행 중 기업의 몰입 정도	경영자의 관심과 지원, 전담조직 또는 TFT의 구성, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 산출물에 대한 이해도, 경영자의 컨설팅 결과에 대한 실행 의지	최창호(2014), 배용섭·안영진(2013), Appelbaum & Steed(2005), Rynning(1992)
컨설팅 성과품질	CPQ	컨설팅성과에 대한 만족 정도	컨설팅 목표에 대한 달성 정도, 투입 자금 대비 컨설팅 성과, 컨설팅 결과물의 품질, 컨설팅서비스의 완료 수준	이윤원·황서진·이충섭 (2012), 신상복(2012), Levin & Cross(2004), Hansen(1999)

3.3.2 설문지 구성

본 연구에서 설정한 가설을 검정하기 위하여 선행연구를 참고로 기업의 일반사항, 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질 등 총 22개 항목에 대하여 <표 3-04>와 같이 설문을 구성하였다.

<표 3-04> 설문지 구성

설문항목		문항수	척도
컨설팅과정품질	컨설턴트역할품질	3	5점 등간척도
	정부정책품질	5	
	기업몰입품질	5	
컨설팅결과품질	컨설팅성과품질	4	
일반사항		5	명목, 비율척도
합계		22	-

3.4 자료 수집 및 분석

3.4.1 자료 수집

본 연구에서 설정한 가설을 검정하기 위하여 2011년 중소기업 컨설팅 지원 사업에 참여했던 기업을 대상으로 2014년 2월부터 1개월에 걸쳐 1,103개 기업에 설문지를 배포한 후 <표 3-05>와 같이 422개 기업으로부터 회수하였다(회수율:38.3%). 회수한 설문지의 컨설팅 영역별 비율은 구조고도화가 36.0%로 가장 많았으며, 마케팅과 인사가 각각 12.1%, 전략 11.6%, 운영 10.0%, 사업타당성검토 3.5%, 공장설립 3.3%, 사업전환 3.1%, 대중소 동반성장 2.6%, 기타 5.7%의 순으로 나타났다.

<표 3-05> 자료 수집

컨설팅영역	설문회수 기업 수 (사)	비율(%)
구조고도화	152	36.0
대중소 동반성장	11	2.6
마케팅	51	12.1

사업전환	13	3.1
사업타당성검토	15	3.5
운영	42	10.0
인사	51	12.1
전략	49	11.6
공장설립	14	3.3
기타	24	5.7
합계	422	100.0

3.4.2 자료 분석

회수한 422부 중 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 적이 있다고 응답한 159부에 대하여 SPSS 19.0 및 AMOS 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 일반적 특성 및 데이터의 정확성, 결측치와 이상치, 정규성 등을 확인하기 위하여 기초통계분석을 실시하였으며, 데이터의 타당성과 신뢰성 검정을 위하여 요인분석과 Cronbach α의 신뢰성 계수를 이용하였다. 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질을 비교하기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였으며, 각 측정변수들의 단일 차원성과 연구모형의 적합도 검정을 위한 측정모형분석 및 연구가설을 검정하기 위한 구조방정식모형분석을 실시하였다.

IV. 연구 결과

4.1 기초통계분석

4.1.1 표본 특성

표본의 일반적 특성을 살펴보면 <표 4-01>과 같다. 업력분포는 11~15년과 21년 이상이 25.2%로 가장 많았으며, 6~10년이 20.1%, 5년 이하가 19.4%, 16~20년이 10.1%로 나타났다. 기업유형은 혁신형 중소기업이 49.7%, 일반형 중소기업이 50.3%로 나타났으며, 업종은 제조업이 93.7%, 비제조업이 6.3%로 제조업 중심으로 분포되어 있음이 확인되었다. 소재지는 수도권이 22.6%, 비수도권이 77.4%를 차지하는 것으로 나타났으며, 컨설팅 분야는 기술이 47.8%로 가장 많았으며, 경영 36.5%, 창업 15.7%의 순서로 나타났다.

<표 4-01> 표본 특성

(N=159)

변 수	특성	N	%
업력	5년 이하	31	19.4
	6~10년	32	20.1
	11~15년	40	25.2
	16~20년	16	10.1
	21년 이상	40	25.2
기업유형	혁신형 중소기업	79	49.7
	일반형 중소기업	80	50.3
업종	제조업	149	93.7
	비제조업	10	6.3
소재지	수도권	36	22.6
	비수도권	123	77.4
컨설팅분야	경영	58	36.5
	기술	76	47.8
	창업	25	15.7

4.2 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질 비교분석

4.2.1 기술통계량분석

개별 측정변수에 대한 기술통계량분석 결과는 <표 4-02>와 같다. 표준편차 3 이상, 왜도 절대값 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없으면 정규분포를 하는 것으로 판단할 수 있다(신건권, 2013). 일반컨설팅 및 정부지원컨설팅의 측정변수인 컨설팅 목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅 성과, 컨설팅결과물 품질수준, 서비스 완료수준에 대하여 확인한 결과, 표준편차가 .858~.924(<3), 왜도가 -.650~-.276(절대값<3), 첨도가 -.126~.459(절대값<8)의 값을 보여 모든 측정변수가 정규분포를 하는 것으로 확인되었다.

<표 4-02> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

컨설팅 유형	측정변수	N	평균	표준편차	왜도	첨도
일반 컨설팅	컨설팅 목표달성도	159	3.63	.868	-.551	.459
	투입자금 대비 컨설팅 성과	159	3.62	.884	-.276	-.085
	컨설팅결과물 품질수준	159	3.75	.869	-.495	.250
	서비스 완료수준	159	3.71	.916	-.541	.214
정부지원 컨설팅	컨설팅 목표달성도	159	3.87	.880	-.529	.221
	투입자금 대비 컨설팅 성과	159	3.81	.924	-.478	-.102
	컨설팅결과물 품질수준	159	3.87	.858	-.412	-.126
	서비스 완료수준	159	3.89	.907	-.650	.243

4.2.2 성과품질 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변수의 타당성 및 정확성을 검정하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다.

요인분석은 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하게 측정하였는가를 파악하는 것으로서, 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지를 확인하는 것이며, 많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 변수를 축소시켜준다. 본 연구에서는 측정변수에 대한 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다. 요인 적재치는 각 변수와 요인간의 상관정도를 나타내며, 각 변수들은 요인 적재치가 가장 높은 요인에 속하게 된다. 또한 고유값(eigen value)은 특정요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제곱하여 합한 값을 말하며, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산(standardized variance)을 가리킨다. 일반적으로 사회과학 분야에서 요인과 변수에 대한 선택 기준은 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인 적재치 0.4 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 매우 중요한 변수로 판단한다(송지준, 2011). 본 연구에서는 고유값(eigen value) 1.0 이상, 요인 적재치 0.40 이상을 기준으로 하였다.

신뢰도 분석(reliability analysis)은 측정하고자 하는 개념이 설문 응답자로부터 정확하게 측정되었는가를 확인하는 것으로서, 동일한 개념에 대해 측정을 반복했을 때 동일한 측정값을 얻을 수 있는 가능성을 말한다. 신뢰도 분석의 결과는 Cronbach α와 같은 신뢰척도를 계산한 값을 가지고 판단한다. Cronbach α값이 0.8～0.9이면 매우 높은 신뢰도, 0.7 이상이면 바람직한 신뢰도, 0.6 이상이면 수용 가능한 신뢰도, 0.6 이하는 신뢰도가 낮은(내적 일관성 결여로 측정항목에서 제거)것으로 평가할 수 있다.

컨설팅성과품질에 대한 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과는 <표

4-03>과 같다. 설명된 총분산은 87.09%로 나타났으며, 각 변수에 대한 Cronbach α값은 .949~.950으로서 신뢰도가 매우 높은 (Cronbach α>0.8) 것으로 나타났다.

<표 4-03> 성과품질 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변수			요인1	요인2
요인		측정변수		
일반 컨설팅	컨설팅 성과품질	CPQ3	.885	
		CPQ4	.877	
		CPQ1	.848	
		CPQ2	.837	
정부지원 컨설팅	컨설팅 성과품질	CPQ4		.881
		CPQ1		.877
		CPQ3		.873
		CPQ2		.816
고유값 (Eigen value)			3.484	3.483
분산설명(%)			43.551	43.538
누적분산(%)			43.551	87.089
Cronbach α계수			.949	.950

4.2.3 대응표본 t-test

20011년 정부지원컨설팅을 수행하기 이전에 일반컨설팅을 받은 경험이 있다고 답한 기업을 대상으로, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 차이가 있는지 여부를 검정하기 위하여 대응표본 t-test를 실시하였다. t-test는 두 집단 간의 평균을 비교하는 분석방법으로서 독립표본 t-test와 대응표본 t-test가 있다. 독립표본 t-test는 두 집단 간의 평균 차이를 검정할 때 사용하며, 대응표본 t-test는 동일표본에서 측정된 두 변수 값의 평균차이를 검정하기 위하여 사용한다(송지준, 2011). 대응표본 t-test를 실시한 결과, <표 4-04>와 같이 컨설팅목표달성도(t=-4.160), 투입자금 대비 컨설팅성과(t=-3.296),

서비스완료수준(t=-2.749)은 유의확률이 .05보다 작아 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 평균에 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 컨설팅결과물 품질수준(t=-1.813)은 유의확률이 .05보다 커 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 평균에 차이가 없는 것으로 나타났다. 이는 컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 서비스완료수준에 대하여는 정부지원컨설팅이 일반컨설팅에 비하여 만족도 수준이 높으나, 컨설팅결과물 품질수준의 만족에 있어서는 정부지원컨설팅과 일반컨설팅 간에 차이가 없음을 의미한다.

<표 4-04> t-test 분석결과

		평균	표준편차	t	유의확률 (양쪽)
컨설팅목표 달성도	일반컨설팅	3.63	.868	-4.160	.000
	정부지원컨설팅	3.87	.880		
투입자금 대비 컨설팅성과	일반컨설팅	3.62	.884	-3.296	.001
	정부지원컨설팅	3.81	.924		
컨설팅결과물 품질수준	일반컨설팅	3.75	.869	-1.813	.072
	정부지원컨설팅	3.87	.858		
서비스 완료수준	일반컨설팅	3.71	.916	-2.749	.007
	정부지원컨설팅	3.89	.907		

4.3 정부지원컨설팅의 성과품질 영향요인 분석

4.3.1 기술통계량분석

개별 측정변수에 대한 기술통계량분석 결과는 <표 4-05>와 같다. 표준편차 3 이상, 왜도 절대값 3 이상, 첨도 절대값 8 이상이 없으면 정규분포를 하는 것으로 판단할 수 있다(신건권, 2013).

개별 측정변수에 대하여 확인한 결과, 표준편차가 .750~1.012(<3), 왜도가 -.744~-.018(절대값<3), 첨도가 -.869~.312(절대값<8)의 값을 보이고 있어 모든 측정변수가 정규분포를 하는 것으로 확인되었다.

<표 4-05> 개별 측정변수의 기술통계량분석 결과

측정변수		N	평균	표준편차	왜도	첨도
컨설턴트 자세	CRQ1	159	4.14	.830	-.735	.312
컨설턴트 전문성	CRQ2	159	4.03	.849	-.425	-.659
컨설턴트 사후지원	CRQ3	159	3.66	1.012	-.353	-.493
지원 금액	GPQ1	159	3.38	.939	-.126	-.182
시업 관리	GPQ2	159	3.59	.844	-.387	.195
시업 홍보	GPQ3	159	3.50	.863	-.219	.223
컨설팅 범위	GPQ4	159	3.52	.841	-.179	.083
컨설팅 수행기간	GPQ5	159	3.52	.848	-.018	-.280
경영자 관심과 지원	CCQ1	159	4.30	.776	-.651	-.771
전담조직 구성	CCQ2	159	4.09	.802	-.396	-.742
산출물 이해도	CCQ3	159	4.14	.750	-.324	-.869
조직원 협조와 지원	CCQ4	159	4.03	.787	-.360	-.517
경영자 실행의지	CCQ5	159	4.26	.783	-.744	-.235
컨설팅 목표달성도	CPQ1	159	3.87	.880	-.529	.221
투입자금 대비 컨설팅 성과	CPQ2	159	3.81	.924	-.478	-.102
컨설팅결과물 품질수준	CPQ3	159	3.87	.858	-.412	-.126
서비스 완료수준	CPQ4	159	3.89	.907	-.650	.243

4.3.2 정부지원컨설팅 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변수의 타당성을 검정하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 이용하였으며, 선행연구를 근거로 추출 요인 수를 4로 지정하였고, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식(varimax)을 채택하였다. 설명된 총분산은 76.83%로 나타났으며, 추출된 요인에 대하여 컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질로 명명하였다. 제거된 항목이 없어 컨설턴트역할품질 3개 문항, 정부정책품질 5개 문항, 기업몰입품질 5개 문항, 컨설팅성과품질 4개 문항 모두를 채택하여 분석에 이용하였다. 각 변수에 대한 Cronbach α 값은 .863~.950으로서 신뢰도가 매우 높은 (Cronbach α>0.8) 것으로 나타났으며, 분석결과는 <표 4-06>과 같다.

<표 4-06> 정부지원컨설팅 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석

변수			요인1	요인2	요인3	요인4
요인		측정문항				
독립변수	컨설턴트역할 품질	CRQ1				.767
		CRQ2				.720
		CRQ3				.600
	정부정책품질	GPQ4			.875	
		GPQ5			.817	
		GPQ3			.795	
		GPQ2			.779	
		GPQ1			.760	
종속변수	기업몰입품질	CCQ1	.819			
		CCQ5	.816			
		CCQ4	.776			
		CCQ2	.768			
		CCQ3	.766			
	컨설팅성과품 질	CPQ4		.836		
		CPQ2		.829		
		CPQ1		.828		
		CPQ3		.808		
고유값(Eigen value)			3.803	3.720	3.579	1.958

분산설명(%) 누적분산(%)	22.369 22.369	21.884 44.253	21.053 65.306	11.520 76.826
Cronbach α계수	.902	.950	.886	.863

4.3.3 측정모형 분석

본 연구에서 설정한 연구모형에 존재하는 모든 잠재변수와 측정변수의 지표가 단일 요인 모형에 의해 수용 가능한 적합도를 보이는가를 조사하기 위하여 측정모형 분석을 실시하였다. 모형 추정을 위해 최대우도법(maximum likelihood method)를 이용하였다. 식별문제와 위반추정치는 없었으며, 적합도에 대한 판단은 <표 4-07>을 기준으로 하였다(우종필, 2012; 신건권, 2013).

<표 4-07> 측정모형 적합도 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용 기준	본 연구에서의 적용 기준
χ^2검정	p>.05	-
CMIN/DF	2 이하 우수	2 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.9 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
IFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.05 이하

일반적 수용 기준 : 우종필(2012), 신건권(2013)

최초 측정모형에 대한 분석 결과는 <표 4-08>과 같다. 정부정책품질1을 제외한 모든 측정항목의 표준화계수가 기준치 이상(β>0.7)으로 나타났으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 정부정책품질1을 제외한 측정항목은 집중타당성에 문제가 없는 것으로 나타났다(우종필, 2012). 적합도 지수에 있어서는 χ^2=164.570(p=.001, df=113), CMIN/DF=1.456, GFI=.896, AGFI=.859, CFI=.975, NFI=.926, IFI=.976, TLI=.970, RMR=.032, RMSEA=.054로 나타났다. χ^2검정은 그 값이 크면 모형이 적합하지 않다는 결론이 도출되며, 최초 측정모형의 χ^2=164.570(p=.001)로 가설이 기각되었다. 그러나 χ^2검정에서 기각되었다는 것은 모형을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니므로 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 한다. CMIN/DF, CFI, NFI, IFI, TLI, RMR은 본 연구에서의 적용 기준을 만족시켰으나, GFI, AGFI, RMSEA 지수는 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

<표 4-08> 최초 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트역할품질	→	CRQ1	.801	.074	11.085	***	.894	.739	.642
	→	CRQ2	.904	.074	12.787	***			.817
	→	CRQ3	.800	Fix	-	-			.641
정부정책품질	→	GPQ1	.634	.099	8.546	***	.914	.682	.401
	→	GPQ2	.751	.085	10.673	***			.564
	→	GPQ3	.783	.085	11.327	***			.614
	→	GPQ4	.923	.079	14.120	***			.853
	→	GPQ5	.826	Fix	-	-			.682

기업몰입품질	→	CCQ1	.807	.073	12.605	***	.939	.754	.652
	→	CCQ2	.735	.079	10.868	***			.540
	→	CCQ3	.811	.070	12.690	***			.657
	→	CCQ4	.803	.074	12.490	***			.645
	→	CCQ5	.871	Fix	-	-			.759
컨설팅성과품질	→	CPQ1	.920	.051	19.236	***	.960	.856	.846
	→	CPQ2	.884	.057	17.331	***			.782
	→	CPQ3	.922	.049	19.382	***			.850
	→	CPQ4	.909	Fix	-	-			.827

적합도χ^2=164.570(p=.001, df=113), CMIN/DF=1.456, GFI=.896, AGFI=.859, CFI=.975, NFI=.926, IFI=.976, TLI=.970, RMR=.032, RMSEA=.054

*** p<.001

최초 측정모형에 대한 분석 결과 GFI, AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부정책품질1을 제거한 후 2차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-09>와 같이 모든 측정항목의 표준화계수가 기준치 이상(β>0.7)이었으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 적합도 지수에 있어서는 χ^2=143.445(p=.002, df=98), CMIN/DF=1.464, GFI=.902, AGFI=.863, CFI=.977, NFI=.933, IFI=.978, TLI=.972, RMR=.026, RMSEA=.054로 나타났다. χ^2검정은 그 값이 크면 모형이 적합하지 않다는 결론이 도출되며, 2차 측정모형의 χ^2=143.445(p=.002)로 가설이 기각되었다. 그러나 χ^2검정에서 기각되었다는 것은 모형을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니므로 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 한다. CMIN/DF, GFI, CFI, NFI, IFI, TLI, RMR은 본 연구에서의 적용 기준을 만족시켰으나, AGFI, RMSEA 지수는 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

<표 4-09> 2차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트역할품질	→	CRQ1	.801	.074	11.082	***	.894	.739	.641
	→	CRQ2	.904	.074	12.798	***			.817
	→	CRQ3	.801	Fix	-	-			.641
정부정책품질	→	GPQ2	.751	.087	10.531	***	.920	.744	.564
	→	GPQ3	.784	.087	11.163	***			.614
	→	GPQ4	.927	.082	13.657	***			.860
	→	GPQ5	.818	Fix	-	-			.669
기업몰입품질	→	CCQ1	.808	.073	12.604	***	.939	.754	.652
	→	CCQ2	.735	.079	10.869	***			.540
	→	CCQ3	.811	.070	12.688	***			.657
	→	CCQ4	.803	.074	12.490	***			.645
	→	CCQ5	.871	Fix	-	-			.759
컨설팅성과품질	→	CPQ1	.920	.051	19.230	***	.960	.856	.846
	→	CPQ2	.884	.057	17.336	***			.782
	→	CPQ3	.922	.050	19.376	***			.850
	→	CPQ4	.909	Fix	-	-			.827

적합도χ^2=143.445(p=.002, df=98), CMIN/DF=1.464, GFI=.902, AGFI=.863, CFI=.977, NFI=.933, IFI=.978, TLI=.972, RMR=.026, RMSEA=.054

*** p<.001

2차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 기업몰입품질2를 제거한 후 3차

측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-10>과 같이 모든 측정항목의 표준화계수가 기준치 이상(β>0.7)이었으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 적합도 지수에 있어서는 χ^2=118.426(p=.008, df=84), CMIN/DF=1.410, GFI=.909, AGFI=.870, CFI=.982, NFI=.941, IFI=.982, TLI=.977, RMR=.026, RMSEA=.051로 나타났다. χ^2검정은 그 값이 크면 모형이 적합하지 않다는 결론이 도출되며, 3차 측정모형의 χ^2=118.426(p=.008)로 가설이 기각되었다. 그러나 χ^2검정에서 기각되었다는 것은 모형을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니므로 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 한다. CMIN/DF, GFI, CFI, NFI, IFI, TLI, RMR은 본 연구에서의 적용 기준을 만족시켰으나, AGFI, RMSEA 지수는 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

<표 4-10> 3차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트역할품질	→	CRQ1	.800	.074	11.069	***	.894	.739	.640
	→	CRQ2	.905	.074	12.806	***			.819
	→	CRQ3	.800	Fix	-	-			.641
정부정책품질	→	GPQ2	.751	.087	10.531	***	.920	.744	.564
	→	GPQ3	.784	.087	11.164	***			.614
	→	GPQ4	.927	.082	13.657	***			.860
	→	GPQ5	.818	Fix	-	-			.669

기업몰입품질	→	CCQ1	.790	.073	12.163	***	.934	.779	.624
	→	CCQ3	.807	.070	12.599	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.668	***			.656
	→	CCQ5	.882	Fix	-	-			.779
컨설팅성과품질	→	CPQ1	.919	.051	19.238	***	.960	.856	.845
	→	CPQ2	.884	.057	17.337	***			.781
	→	CPQ3	.922	.049	19.406	***			.851
	→	CPQ4	.910	Fix	-	-			.827

적합도χ^2=118.426(p=.008, df=84), CMIN/DF=1.410, GFI=.909, AGFI=.870, CFI=.982, NFI=.941, IFI=.982, TLI=.977, RMR=.026, RMSEA=.051

*** p<.001

3차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부정책품질2를 제거한 후 4차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-11>과 같이 모든 측정항목의 표준화계수가 기준치 이상(β>0.7)이었으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 적합도 지수에 있어서는 χ^2=104.263(p=.006, df=71), CMIN/DF=1.468, GFI=.915, AGFI=.874, CFI=.981, NFI=.944, IFI=.982, TLI=.976, RMR=.027, RMSEA=.054로 나타났다. χ^2검정은 그 값이 크면 모형이 적합하지 않다는 결론이 도출되며, 4차 측정모형의 χ^2=104.263(p=.006)로 가설이 기각되었다. 그러나 χ^2검정에서 기각되었다는 것은 모형을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니므로 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 한다. CMIN/DF, GFI, CFI, NFI, IFI, TLI, RMR은 본 연구에서의 적용 기준을 만족시켰으나, AGFI, RMSEA 지수는 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

<표 4-11> 4차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트역할품질	→	CRQ1	.800	.074	11.070	***	.894	.739	.640
	→	CRQ2	.905	.074	12.802	***			.819
	→	CRQ3	.800	Fix	-	-			.641
정부정책품질	→	GPQ3	.763	.091	10.668	***	.911	.776	.614
	→	GPQ4	.964	.096	12.501	***			.860
	→	GPQ5	.797	Fix	-	-			.669
기업몰입품질	→	CCQ1	.790	.073	12.170	***	.934	.780	.624
	→	CCQ3	.807	.069	12.603	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.669	***			.656
	→	CCQ5	.883	Fix	-	-			.779
컨설팅성과품질	→	CPQ1	.919	.051	19.232	***	.960	.856	.845
	→	CPQ2	.884	.057	17.330	***			.781
	→	CPQ3	.922	.049	19.402	***			.851
	→	CPQ4	.909	Fix	-	-			.827

적합도χ^2=104.263(p=.006, df=71), CMIN/DF=1.468, GFI=.915, AGFI=.874, CFI=.981, NFI=.944, IFI=.982, TLI=.976, RMR=.027, RMSEA=.054

*** p<.001

4차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 정부정책품질3을 제거한 후 5차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-12>와 같이 모든 측정항목의 표준

화계수가 기준치 이상(β>0.7)이었으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다(우종필, 2012). 적합도 지수에 있어서는 χ^2=90.913(p=.005, df=59), CMIN/DF=1.541, GFI=.920, AGFI=.877, CFI=.981, NFI=.948, IFI=.981, TLI=.975, RMR=.024, RMSEA=.059로 나타났다. χ^2검정은 그 값이 크면 모형이 적합하지 않다는 결론이 도출되며, 5차 측정모형의 χ^2=90.913(p=.005)로 가설이 기각되었다. 그러나 χ^2검정에서 기각되었다는 것은 모형을 채택할 필요조건이지 충분조건이 아니므로 다른 적합도 지수를 참조하여 판단하여야 한다. CMIN/DF, GFI, CFI, NFI, IFI, TLI, RMR은 본 연구에서의 적용 기준을 만족시켰으나, AGFI, RMSEA 지수는 만족시키지 못하는 것으로 확인되었다.

<표 4-12> 5차 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트역할품질	→	CRQ1	.800	.074	11.055	***	.894	.739	.640
	→	CRQ2	.906	.074	12.810	***			.821
	→	CRQ3	.799	Fix	-	-			.639
정부정책품질	→	GPQ4	.862	.118	8.137	***	.904	.825	.742
	→	GPQ5	.893	Fix	-	-			.797
기업몰입품질	→	CCQ1	.790	.073	12.172	***	.934	.780	.625
	→	CCQ3	.807	.070	12.593	***			.652
	→	CCQ4	.810	.073	12.651	***			.656
	→	CCQ5	.882	Fix	-	-			.778

컨설팅성과 품질	→	CPQ1	.920	.051	19.275	***	.960	.856	.846
	→	CPQ2	.883	.057	17.324	***			.780
	→	CPQ3	.922	.049	19.432	***			.850
	→	CPQ4	.910	Fix	-	-			.828

적합도χ^2=90.913(p=.005, df=59), CMIN/DF=1.541, GFI=.920, AGFI=.877, CFI=.981, NFI=.948, IFI=.981, TLI=.975, RMR=.024, RMSEA=.059

*** p<.001

5차 측정모형 분석 결과 AGFI, RMSEA 지수가 기준을 충족시키지 못하는 것으로 나타나 SMC값이 가장 낮은 기업몰입품질1을 제거한 후 6차 측정모형 분석을 실시하였다. <표 4-13>과 같이 모든 측정항목의 표준화계수가 기준치 이상(β>0.7)이었으며, CR (0.7 이상), AVE (0.5 이상) 또한 기준치 이상으로 집중타당성에 문제가 없는 것으로 확인되었다.(우종필, 2012). 또한 적합도 지수에 있어서도 χ^2=61.270(p=.095, df=48), CMIN/DF=1.276, GFI=.939, AGFI=.901, CFI=.991, NFI=.961, IFI=.991, TLI=.988, RMR=.022, RMSEA=.042로 나타나 모든 적합도 지수가 기준을 만족시키는 것으로 확인되었다.

<표 4-13> 6차 (최종) 측정모형 분석 결과

측정항목			표준화 계수	표준 오차	t-value	p	CR	AVE	SMC
컨설턴트 역할 품질	→	CRQ1	.798	.074	11.031	***	.894	.739	.637
	→	CRQ2	.907	.074	12.803	***			.822
	→	CRQ3	.800	Fix	-	-			.639

정부정책 품질	→	GPQ4	.865	.118	8.171	***	.904	.825	.749
	→	GPQ5	.889	Fix	−	−			.790
기업몰입 품질	→	CCQ3	.843	.081	11.912	***	.922	.797	.710
	→	CCQ4	.835	.085	11.795	***			.697
	→	CCQ5	.833	Fix	−	−			.694
컨설팅성과 품질	→	CPQ1	.919	.051	19.276	***	.960	.856	.845
	→	CPQ2	.883	.057	17.311	***			.780
	→	CPQ3	.922	.049	19.451	***			.851
	→	CPQ4	.910	Fix	−	−			.828

적합도χ^2=61.270(p=.095, df=48), CMIN/DF=1.276, GFI=.939, AGFI=.901, CFI=.991, NFI=.961, IFI=.991, TLI=.988, RMR=.022, RMSEA=.042

*** p<.001

컨설턴트역할품질, 정부정책품질, 기업몰입품질, 컨설팅성과품질에 대한 측정모형분석 결과를 정리하면 <표 4-14>과 같다. 최초문항은 컨설턴트역할품질 3문항, 정부정책품질 5문항, 기업몰입품질 5문항, 컨설팅성과품질 4문항 등 총 17문항이었다. 그러나 집중타당성 확보 과정에서 정부정책품질 3 문항, 기업몰입품질 2문항 등 총 5 문항이 제거되었다. 결과적으로 컨설턴트역할품질 3문항, 정부정책품질 2문항, 기업몰입품질 3문항, 컨설팅성과품질 4문항 등 총 12문항이 최종문항으로 확정되었다.

<표 4-14> 측정모형 분석 결과 요약 (최초모형, 최종모형)

구분	컨설턴트역할 품질	정부정책 품질	기업몰입 품질	컨설팅성과 품질
최초문항 (17문항)	CRQ1 CRQ2 CRQ3	GPQ1 GPQ2 GPQ3 GPQ4	CCQ1 CCQ2 CCQ3 CCQ4	CPQ1 CPQ2 CPQ3 CPQ4

		GPQ5	CCQ5	
제거문항 (5문항)	-	GPQ1 GPQ2 GPQ3	CCQ1 CCQ2	-
최종문항 (12문항)	CRQ1 CRQ2 CRQ3	GPQ4 GPQ5	CCQ3 CCQ4 CCQ5	CPQ1 CPQ2 CPQ3 CPQ4

집중타당성이 확보되어 <표 4-15>과 같이 판별 타당성을 검정하였다. 각 잠재변수의 AVE값이 각 잠재변수 간의 결정계수보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 해석할 수 있다(우종필, 2012). <표 4-14>에서 잠재변수 간의 상관계수 중에서 가장 큰 것은 .825(컨설턴트역할품질과 컨설팅성과품질)로서 결정계수는 .681(.825*.825)이 되며 각 잠재변수의 AVE값이 결정계수(.681)보다 크므로 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

<표 4-15> 구성개념간의 판별타당성 분석 결과

	컨설턴트역할품질	정부정책품질	기업몰입품질	컨설팅성과품질
컨설턴트역할품질	**.739**			
정부정책품질	.473	**.825**		
기업몰입품질	.682	.381	**.797**	
컨설팅성과품질	.825	.501	.668	**.856**

주 : 대각선 진한 부분이 AVE값.

이상과 같이 모든 측정변수의 표준화 회귀계수가 0.7 이상이고, 잠재변수의 CR이 0.7 이상이며, AVE가 0.5 이상이므로 집중타당성이 확보되었다고 평가할 수 있다. 또한 모든 잠재변수의 AVE(**.739, .825, .797, .856)가** 결정계수인 .681보다 크므로 판별타당성이 확보되었다고 평가할 수 있다.

4.3.4 연구모형의 적합도 검정

본 연구모형을 구성하는 잠재변수는 총 4개로서, 독립변수는 컨설턴트역할품질과 정부정책품질이며, 종속변수는 기업몰입품질과 컨설팅성과품질이다. AMOS 19.0을 이용하여 모형을 분석하였으며, 최대우도추정법을 사용하였다. 최초모형에 대한 적합도 검정 결과, χ^2=61.270(p=.095, df=48), CMIN/DF=1.276, GFI=.939, AGFI=.901, CFI=.991, NFI=.961, IFI=.991, TLI=.988, RMR=.022, RMSEA=.042로 나타나 모든 적합도 지수가 기준을 만족하는 것으로 확인되었으며 결과는 <표 4-16>와 같다.

<표 4-16> 최초모형(최종모형)에 대한 적합도 분석 결과

적합도 지수	χ^2(p)	df	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	NFI	IFI	TLI	RMR	RMSEA
측정치	61.270 (.095)	48	1.276	.939	.901	.991	.961	.991	.988	.022	.042
판단 기준	.05이상	-	2이하	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.9이상	.05이하	.05이하
판단	적합	-	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합

4.3.5 가설 검정

정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향관계를 확인하기 위하여 실시한 가설 검정 결과는 <표 4-17>과 같다.

첫째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질이 기업몰입품질에 미치는 영향은 경로계수가 .646(CR=6.643, P<.001)로 유의하게 나타나 컨설턴트역할품질이 높으면 높을수록 기업몰입품질이 높아지는 것으로 나타났다.

둘째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질이 컨설팅성과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .639(CR=6.704, P<.001)로 유의하게 나타나 컨설턴트역할품질이 높으면 높을수록 컨설팅성과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질이 기업몰입품질에 미치는 영향은 경로계수가 .075(CR=.878, P>.05)로 유의하지 않은 것으로 나타났다.

넷째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질이 컨설팅성과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .129(CR=2.018, P<.05)로 유의하게 나타나 정부정책품질이 높으면 높을수록 컨설팅성과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질이 컨설팅성과품질에 미치는 영향은 경로계수가 .184(CR=2.250, P<.05)로 유의하게 나타나 기업몰입품질이 높으면 높을수록 컨설팅성과품질이 높아지는 것으로 나타났다.

<표 4-17> 정부지원컨설팅 관련 가설 검정 결과

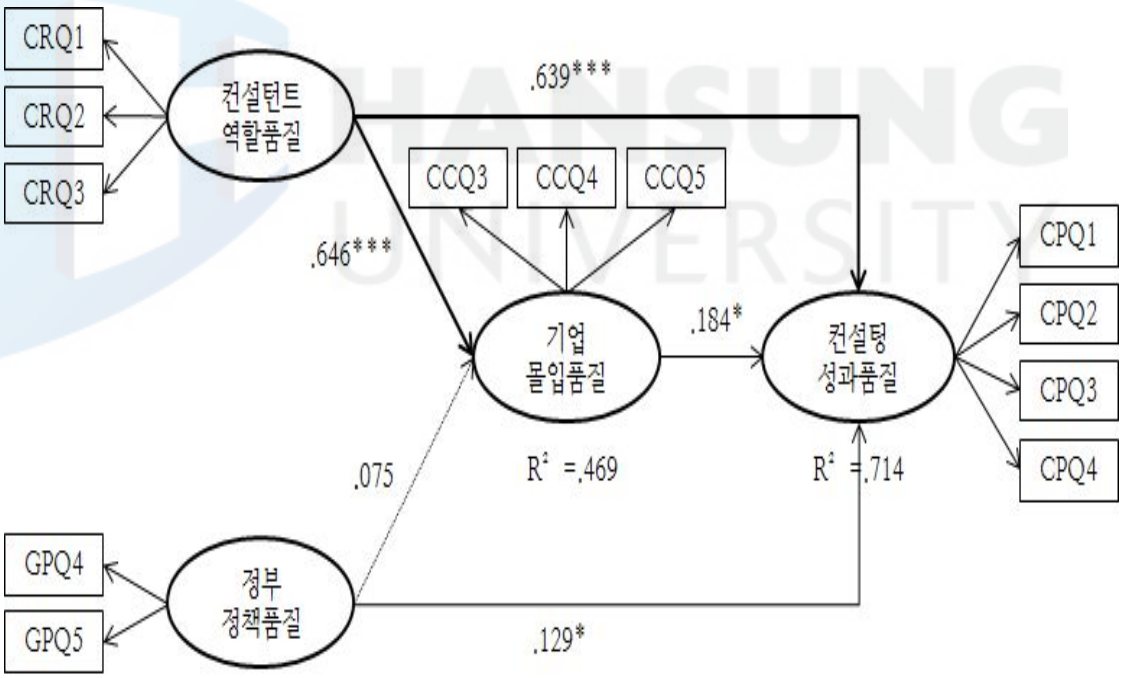
경로			표준화 계수	비표준화 계수	표준 오차	C.R.	p	채택 여부
컨설턴트역할품질	→	기업몰입품질	.646	.505	.076	6.643	***	채택
	→	컨설팅성과품질	.639	.638	.095	6.704	***	채택

정부정책품질	→	기업몰입품질	.075	.063	.072	.878	.380	기각
	→	컨설팅성과품질	.129	.138	.068	2.018	*	채택
기업몰입품질	→	컨설팅성과품질	.184	.235	.105	2.250	*	채택

* p<.05, ** p<.01, *** p<.001

가설 검정 결과를 도형으로 정리하면 <그림 4-01>과 같다.

<그림 4-01> 가설 검정 결과



* P<.05 ** P<.01 *** P<.001

4.4 가설검정 결과 요약

전체적인 가설검정 결과를 요약하면 <표 4-18>과 같다.

<표 4-18> 가설검정 결과 요약

NO	연구가설	채택여부
H1	일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에는 차이가 있을 것이다.	부분채택
H2	정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	부분채택
H2-1	정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H2-2	정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 기업몰입품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	기각
H3	정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅과정품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3-1	정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H3-2	정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택
H4	정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질은 컨설팅성과품질에 정(+)의 영향을 미칠 것이다	채택

4.5 기업몰입품질의 매개효과 검정

컨설턴트역할품질과 컨설팅성과품질 간에서 기업몰입품질이 매개 작용을 하는지, 또한 정부정책품질과 컨설팅성과품질 간에서 기업몰입품질이 매개 작용을 하는지 알아보기 위하여 부트스트래핑(bootstrapping)을 이용한 통계적 유의성 검정을 실시하였다. 부트스트래핑(bootstrapping)은 모집단으로부터 무작위로 추출한 표본 데이터를 대상으로 재 표본추출(resampling)을 통하여 표준오차를 추정하는 방법으로서, 표본 데이터로부터 복원추출을 하여 하위표본(subsample)을 생성하기 때문에 표본 데이터가 모집단의 역할을 하게 된다. 즉, 모집단의 분포를 모르는 상태에서 표본 데이터를 바탕으로 모수의 분포를 생성시킨 후 모수를 추정하게 된다. 구조방정식모형에서 가장 많이 사용되고 있는 모수 추정법인 ML(Maximum Likelihood)법이나 GLS(General Least Square)법의 경우 표본 데이터가 다변량 정규분포를 하는 것을 가정하고 있다. 부트스트래핑(bootstrapping)은 이러한 가정으로부터 자유롭기 때문에 다변량 정규성을 벗어난 데이터 분석에 특히 유용하게 사용된다. (우종필, 2012). 컨설턴트역할품질과 컨설팅성과품질 간의 경로에서 기업몰입품질은 매개 작용을 하지 않으며(경로계수=.118, P>.05), 정부정책품질과 컨설팅성과품질 간의 경로에서 기업몰입품질은 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다(경로계수=.014, P>.05). 기업몰입품질의 매개효과에 대하여 통계적 유의성을 검정한 결과는 <표 4-19>와 같다.

<표 4-19> 기업몰입품질의 매개효과 검정 결과

경로			직접 효과	p	간접 효과	p	총 효과	p
컨설턴트역할품질	→	컨설팅성과품질	.639	***	.118	.207	.757	***
정부정책품질	→	컨설팅성과품질	.129	*	.014	.301	.143	.123

* P<.05 ** P<.01 *** P<.001

V. 결 론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅에 있어서의 성과품질에 대한 차이를 비교분석하고, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질 및 정부정책품질이 기업몰입품질과 컨설팅성과품질에 미치는 영향을 알아보고자 진행하였다. 연구 목적을 달성하기 위하여 일반컨설팅과 정부지원컨설팅을 모두 경험한 중소기업을 대상으로 설문조사를 실시한 후 통계분석을 실시하였으며, 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 있어, 컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅서비스완료수준은 정부지원컨설팅이 일반컨설팅에 비하여 높은 것으로 나타났으나, 컨설팅결과물 품질에 있어서는 차이가 없는 것으로 확인되었다. 이는 정부의 비용 지원과 컨설팅 착수 후 중간점검, 완료보고, 완료점검 및 최종평가 등 사업 관리 시책이 컨설팅성과품질에 긍정적인 작용을 하는 것으로 이해할 수 있다. 그러나 컨설팅결과물의 품질에 큰 영향을 미치는 컨설턴트 역할에 있어서는 일반컨설팅 대비 우위에 있지 못하는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질(자세, 전문성, 사후지원)은 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 중소기업의 경우, 컨설팅 수행과정에 있어 컨설턴트에게 의존하는 경향이 크기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

셋째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 정부정책품질을 구성하고 있는 컨설팅범위 및 컨설팅기간은 컨설팅 착수 전에 결정되는 사항으로서, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 산출물에 대한 이해도, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지 등 컨설

팅 수행과정 및 완료단계의 요인에 영향을 미칠 수 없음을 의미하는 것으로 해석할 수 있다.

넷째, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설턴트역할품질(자세, 전문성, 사후지원)은 컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 컨설턴트역할이 컨설팅성과에 큰 영향을 미친다는 선행연구와 일치하고 있다.

다섯째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질(컨설팅범위, 컨설팅기간)은 컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 컨설팅 착수 전에 컨설팅범위 및 컨설팅기간을 합리적으로 설정함으로써 컨설팅성과품질을 높게 인식하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

여섯째, 정부지원컨설팅에 있어, 기업몰입품질(컨설팅 산출물에 대한 이해도, 조직 구성원의 협조와 지원, 컨설팅 결과에 대한 경영자 실행 의지)은 컨설팅성과품질(컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅결과물 품질, 컨설팅서비스완료수준)에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 중소기업의 경우 컨설턴트 수행 과정 중 컨설턴트에게 의존하는 경향이 큰 것이 사실이나, 컨설팅 수요자인 기업의 몰입은 컨설팅성과에 영향을 미치는 요인임을 밝히고 있는 것으로 인식할 수 있다.

일곱째, 컨설턴트역할품질과 컨설팅성과품질 간의 경로에서 기업몰입품질은 매개 작용을 하지 않으며, 정부정책품질과 컨설팅성과품질 간의 경로에서도 매개 작용을 하지 않는 것으로 나타났다. 이는 중소기업의 경우 컨설턴트에게 의존하는 경향이 있어 기업몰입보다 컨설턴트역할이 컨설팅성과에 크게 영향을 미치며, 컨설팅범위 및 컨설팅기간 등 정부정책은 컨설팅 착수 전에 이미 결정되는 관계로 기업몰입에 영향을 미치지 못하는 것으로 이해할 수 있다.

연구결과로부터의 정책적 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 있어, 투입자금 대비

컨설팅성과, 컨설팅목표달성도, 컨설팅서비스완료수준은 정부지원컨설팅이 일반컨설팅에 비하여 높은 것으로 나타났으나, 컨설팅결과물의 품질에는 차이가 없는 것으로 확인되었다. 이는 컨설팅결과물 품질에 가장 크게 영향을 미치는 컨설턴트의 역량 강화를 위한 시책이 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 정부지원컨설팅에 있어, 정부정책품질과 기업몰입품질보다 컨설턴트역할품질이 컨설팅성과품질에 강하게 긍정적으로 작용하고 있는 것으로 나타났다. 이는 컨설턴트 역량 향상 정책이 정부지원컨설팅 사업의 성공요소임을 시사하고 있다.

결론적으로는, 중소기업을 대상으로 하고 있는 정부지원컨설팅은 지속적으로 추진해 나갈 필요가 있으며, 정책목표 달성을 위해서는 컨설턴트의 역량 강화 시책이 우선적으로 실행되어야 함을 시사하고 있다.

HANSUNG UNIVERSITY

5.2 연구의 한계 및 향후 방향성

본 연구는 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 대한 차이 여부를 알아보고, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅성과품질에 영향을 미치는 요인에 대하여 살펴보았다. 본 연구 결과는 전술한 시사점을 가지고 있으나 다음과 같은 한계점을 가지고 있다.

첫째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 대한 차이 여부를 알아보기 위해 정부지원컨설팅을 수행한 중소기업 중에서 이전에 일반컨설팅을 받은 경험이 있다고 답한 기업을 표본으로 추출하여 대응표본 t-test를 실시하였다. 분석 결과, 컨설팅목표달성도, 투입자금 대비 컨설팅성과, 컨설팅서비스완료수준은 정부지원컨설팅이 일반컨설팅에 비해 높은 것으로 나타났으나, 컨설팅결과물 품질에 있어서는 차이가 없는 것으로 확인되었다. 그러나 일반컨설팅만을 경험한 집단과 정부지원컨설팅만을 경험한 집단을 대상으로 설문조사를 실시한 후 독립표본 t-test를 실시하면 다른 결과가 도출될 수도 있을 것이다.

둘째, 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질에 대한 차이 여부는 확인할 수 있었으나, 일반컨설팅의 성과품질에 영향을 미치는 요인에 대하여 설문조사가 이루어지지 않은 관계로 일반컨설팅과 정부지원컨설팅 간의 성과품질 영향요인에 대한 비교분석이 이루어지지 못하였다.

셋째, 표본수가 충분하지 못한 관계로 업력, 기업유형, 컨설팅분야 등 표본특성별 차이에 대한 비교분석을 실시하지 못하였으며, 제조업에 편중(93.7% 점유)된 관계로 비제조업에 있어서는 상이한 결과가 도출될 수 있다.

넷째, 측정변수에 있어 컨설턴트역할품질 3개, 정부정책품질 2개, 기업몰입품질 3개, 컨설팅성과품질 4개 항목으로 잠재변수 간 영향관계를 분석하였다. 따라서 잠재변수간의 인과관계 해석에 오류가 있을 수 있다.

따라서 향후 한계점이 보완되기를 기대하면서 연구방향에 대하여 제안하고자 한다.

첫째, 표본추출 방법의 변경, 설문문항의 확대 등을 통하여 일반컨설팅

과 정부지원컨설팅의 성과품질에 대한 차이 및 영향 관계를 분석한다면 정부지원컨설팅의 내실화에 의미 있는 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

둘째, 표본 수의 확대를 통하여 업력, 기업유형, 컨설팅분야, 업종 등 표본특성을 고려한 심도 있는 연구가 필요하다.

셋째, 설문문항을 보완하고 확대한다면 인과관계 분석에 대한 보다 깊이 있는 연구가 이루어질 수 있을 것이다.

이와 같은 한계에도 불구하고 일반컨설팅과 정부지원컨설팅의 성과품질을 비교분석하고, 정부지원컨설팅에 있어, 컨설팅성과에 미치는 영향요인에 관한 연구를 시도하였다는 점에서 의의를 찾을 수 있을 것이다. 또한, 정부의 중소기업 컨설팅 지원 사업에 대한 정책적 방향성 검토에 필요한 기초를 제공하였다는 점에서 참고가 될 것으로 기대된다.

HANSUNG UNIVERSITY

참 고 문 헌

1. 국내문헌

강형모·김광용. (2008).『비즈니스 컨설팅 서비스의 품질과 편익이 고객과의 결속관계에 미치는 영향에 관한 연구』. 한국IT서비스학회지, 7(1):1-22.

곽홍주. (2008).『경영 컨설팅과 부동산 컨설팅 성과향상 요인에 관한 연구』. 경기대학교 박사학위논문.

곽홍주. (2008).『한국컨설팅시장의 컨설팅 성과 제고를 위한 성공모형 구축에 관한 연구: 중소기업 경영컨설팅시장을 중심으로』. 전문경영인연구, 11(1):1-23.

곽홍주·장용삼. (2009).『부동컨설팅과 경영컨설팅의 효율성 및 효과성에 미치는 요인분석』. 부동산학보, 36(1):262-281.

국립국어원. (2015). 표준국어대사전 http://stdweb2.korean.go.kr/main.jsp

권기철. (2011).『경영 컨설팅 서비스 품질 구성요인이 재계약과 추천의향에 미치는 영향에 관한 연구』. 숭실대학교 석사학위논문.

김광훈·황규승. (2001).『경영컨설팅 서비스 품질 구성요인에 관한 연구』. 경영과학, 18(1):15-28.

김상지. (2011).『정부의 기술지원 정책이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 대구대학교 박사학위논문.

김상훈. (2009).『자영업 컨설팅이 소상공인의 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 중앙대학교 석사학위논문.

김순태. (2013).『소상공인특성과 정부지원정책 요인이 사업전략 및 경영성과에 미치는 영향』. 충북대학교 박사학위논문.

김익성. (2008).『중소기업 컨설팅이 경영성과에 미치는 영향분석』. 한독

사회과학논총, 18(1):159-186.

김정일·유연우·김상봉. (2014).『중소기업 컨설팅 수진기업의 정책 만족도에 미치는 영향에 관한 실증연구』. 유통경영학회지, 17(6): 81-94.

김정포. (2008).『정부조달을 활용한 중소기업지원정책 품질에 관한 수혜자 만족도 분석: 서브퀄 (SERVQUAL) 요인을 중심으로』. 경영사학, 46(단일호):189-223.

김종광. (2013).『경영컨설팅 서비스품질 측정모형의 비교와 기업성과에 관한 연구』. 동명대학교 박사학위논문.

김홍기. (2007).『소상공인 지원정책 혁신방안 연구』. 소상공인진흥원.

민경룡. (2010).『창업컨설팅이 창업기업의 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구』. 중앙대학교 석사학위논문.

박병호·이동원·김연성. (2005).『경영컨설팅 서비스품질 측정에 관한 연구』. 품질경영학회지, 33(3):47-58.

박성덕. (2013).『소상공인의 경영자특성이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구 : 소상공인 지원제도의 조절효과 중심으로』. 한성대학교 석사학위논문.

박재성. (2010).『창의, 혁신, 그리고 리더십 : 기업의 경영성과에 대한 영향』. 고려대학교 박사학위논문.

박종효·이상호. (2013).『IP-R&D 연계전략 컨설팅서비스의 고객만족 및 재구매에 미치는 영향에 관한 연구』. 경영컨설팅연구, 13(4):1-36.

박춘래·황서진·이충섭. (2011).『경영컨설팅과 기업성과의 관계 및 컨설팅 활용도의 매개효과』. 산업경제연구, 24(6):3371-3388.

박춘엽·최용록·정수원·김종진·전병찬·김정대. (2003).『소상공인지원센터의 공공 정책적 특성』. 중소기업연구, 25(4):227-243.

방용성·주윤황. (2015). 『컨설팅 방법론』. 학현사.

배용섭. (2013).『경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구 : 컨설팅사 및 수진기업 특성에 따른 조절효과 중심으로』. 단국대학교 박사학위논문.

배용섭·안영진. (2013).『경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 연구: 컨설팅사 및 수진기업 특성의 조절효과』. 서비스경영학회지, 14(3):25-40

백기동. (2014).『창업보육센터 입주기업에 대한 컨설턴트&컨설팅사 특성이 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 금오공과대학교 석사학위논문.

법제처. (2015).『국가법령정보센터』. http://www.moleg.go.kr/main.html

서근하. (2007).『정책연구: 한국 영세 자영업자의 성공을 위한 소상공인 정책에 관한 연구: 중소기업 소상공인 성장 동력』. 중소기업연구, 29(4):265-293.

송갑호. (2009).『비즈니스 컨설턴트의 비윤리적 컨설팅행동에 미치는 요인에 관한 연구』. 숭실대학교 박사학위논문.

송거영. (2015).『컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향』. 한성대학교 박사학위논문.

송거영·유연우·홍정완. (2014).『컨설팅 특성 요인이 중소기업의 경영성과에 미치는 영향: 정부지원 컨설팅을 중심으로』. 디지털융복합연구, 12(7):205-215.

신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 도서출판 청람.

신상복. (2012).『경영컨설팅 서비스품질이 고객만족도에 미치는 영향에 관한 연구』. 동명대학교 박사학위논문.

신상복·석기준. (2011).『경영컨설팅 서비스 품질과 고객만족에 관한 연구』. 상업교육연구, 25(4):159-182.

우종필. (2012). 『우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 한나래

출판사.

윤정혜·김정렬·유연우. (2015).『컨설팅 신청동기가 품질지각과 결과활용도 간의 경로에 미치는 영향 : 정부지원 융복합 컨설팅을 중심으로』. 디지털융복합연구, 13(5):129-137.

이남주. (2011).『소상공인의 경영성과 결정요인에 관한 연구』. 동아대학교 박사학위논문.

이도영·최호규·조성도. (2009).『내부마케팅과 내부고객만족이 외부마케팅의 성과에 미치는 영향: B2G 시장에 대한 탐색적 접근』. 상업교육연구, 23(2):121-134.

이유재·라선아. (2003).『서비스 품질의 각 차원이 CS에 미치는 상대적 영향에 대한 연구』. 마케팅 연구, 18(4):67-97.

이유재·라선아. (2006). 『한국기업의 서비스품질 평가제도 변천 과정』. 서울대학교 출판부.

이유재·이준엽. (2001).『서비스 품질의 측정과 기대효과에 대한 재고찰: KS-SQI 모형의 개발과 적용』. 마케팅 연구:16(1), 1-26.

이유재·이청림. (2014).『서비스품질 연구에 관한 종합적 고찰: 최근 10년(2004~2013)의 연구를 중심으로』. 마케팅관리연구, 19(2): 1-43.

이윤원·황서진·이충섭. (2012).『컨설턴트역량과 경영컨설팅완성도의 관계 및 조절요인 분석』. 산업경제연구, 25(1):315-337.

이인수. (2014).『컨설팅사의 전략적 제휴동기, 파트너 선정기준, 제휴역량이 성과에 미치는 영향』. 한성대학교 박사학위논문.

이인수·유연우. (2012).『컨설팅 산출물과 컨설팅 만족도를 매개로한 컨설팅 활용도에 미치는 성과 영향요인에 관한 실증연구』. 디지털융복합연구, 10(3):59-69.

이종승. (2011). 『연구논문 작성법』. 서울: 교육과학사.

이지은·서창적·김승철. (2010).『컨설턴트 역량모델에 관한 연구: AHP 기법을 이용한 대기업, 중소기업 전문 컨설턴트의 역량 비교를 중심으로』. 한국경영학회 통합학술발표논문집, 2010(단일호):253-274.

이충섭·이남주·김준호. (2009).『소상공인의 시장 환경특성과 지원서비스가 균형성과에 미치는 영향』. 회계정보연구, 27(1):261-284.

임명식. (2013).『컨설턴트 역량과 정부 정책자금 지원이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 한성대학교 석사학위논문.

장동인. (2011).『컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스품질을 매개로 하여 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 수진기업의 지지도에 대한 조절효과를 중심으로』. 경희대학교 석사학위논문.

장영. (1997).『경영 컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석』. 한국과학기술원 박사학위논문.

장영순·서종현. (2014).『중소기업 컨설팅 지원영역의 우선순위 도출에 관한 연구』. 경영컨설팅연구, 14(1):247-264.

장용삼·곽홍주. (2009).『Consulting Management가 컨설팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 한국지적학회지, 25(1):31-42.

전기수. (2009).『중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구』. 건국대학교 박사학위논문.

정광수. (2015).『중소기업 경영컨설팅의 핵심요소와 컨설팅 성과와의 관계에 관한 연구 : 신용보증기금 지원 중소기업 컨설팅을 중심으로』. 한성대학교 석사학위논문.

정석태. (2014).『컨설팅 서비스의 불확실성 환경 요인이 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 한성대학교 박사학위논문.

정석태·김윤식·이창기. (2014).『컨설팅업체의 역량과 서비스 가격이 재구매의도에 미치는 영향 : 불확실성을 조절변수로』.『호텔관광연구. 56(0), 351-366.

조민호·설증웅. (2009). 『컨설팅 프로세스』. 새로운 제안.

조영대. (2005). 『비지니스 컨설팅 서비스』. 남두도서.

조영대. (2007). 『서비스학 개론』. 세림출판.

조윤익. (2010).『중소기업 컨설팅의 서비스 품질과 만족도 분석 : 중소기업 협업컨설팅을 중심으로』. 한성대학교 석사학위논문.

조재룡. (2011).『중소기업 경영컨설팅을 위한 전사적 프로세스 평가모델 개발』. 대구대학교 박사학위논문.

중소기업기술정보진흥원. (2011).『컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안 연구』.

중소기업기술정보진흥원. (2013).『중소기업 컨설팅지원사업 성과분석 연구용역 보고서』.

중소기업청. (2009).『2008 중소기업 컨설팅산업 백서』.

중소기업청. (2015).『중소기업위상』. http://stat2.smba.go.kr/ss_html/5_index/index_list2_3.jsp?op=search&l_cd=02

중소기업청. (2015).『컨설팅지원사업 안내』. http://www.smbacon.go.kr/bsns/BsnsGuidanceView.do

중소기업청. (2015).『컨설팅지원사업 안내』. http://www.smbacon.go.kr/bsns/BsnsGuidanceView.do;jsessionid=axkX0h2hp67XzmOo-2Im-JGN.smcon11

채준원. (2011).『컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구』. 부산대학교 박사학위논문.

최동락. (2012).『정부의 소상공인 지원프로그램이 소상공인 경영성과에 미치는 영향 연구 : 부산지역을 중심으로』. 부산대학교 박사학위논문.

최명규. (2014).『중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 숭실대학교 박사학위논문.

최영석·이승희·손홍섭·이병주·석주윤·황동룡. (2015). 『디지털산업 컨설팅 서비스에서 컨설턴트 역량이 고객만족과 재계약의도에 미치는 영향에 관한 연구』. 디지털융복합연구, 13(4):163-174.

최종영. (2011). 『쿠폰제컨설팅 지원사업 성과에 관한 연구』. 배재대학교 석사학위논문.

최창호. (2014). 『고객과 컨설턴트 간의 유대관계가 컨설팅 프로젝트 성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 한성대학교 박사학위논문.

최창호·유연우. (2014). 『고객과 컨설턴트 간의 유대관계 및 신뢰관계가 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 연구』. 디지털융복합연구, 12(10):87-96.

최철안. (2010). 『중소기업 유형별 연구개발투자의 영향요인에 관한 실증연구』. 부산대학교 박사학위논문.

통계청. (2015). 『한국표준산업분류』. http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/index.jsp

하태호. (2012). 『자영업 컨설팅성과의 제 결정요인에 관한 연구』. 부산대학교 박사학위논문.

한국컨설팅협회. (2005). 『기업경쟁력 강화를 위한 글로벌 컨설팅사와 로컬컨설팅사의 역할』.

한동인. (2009). 『인천지역 중소기업 현황과 발전전략에 관한 연구』. 인천대학교 석사학위논문.

2. 국외문헌

Adamson, I. (2000). Management consultant meets a potential client for the first time: the pre-entry phase of consultancy in SMEs and the issues of qualitative research methodology. Qualitative Market Research: *An International Journal*, 3(1):17-26.

Alvesson, M. (1993). Organizations as rhetoric: knowledge-intensive firms and the struggle with ambiguity. *Journal of Management studies,* 30(6): 997-1015.

Appelbaum, S. H, and Steed, A. J. (2005). The critical success factors in the client-consulting relationship. *Journal of Management Development,* 24(1): 68-93.

Block, P. (2011). *Flawless consulting: A guide to getting your expertise used.* John Wiley & Sons.

Canback, S. (1999). The logic of management consulting, part 2. *Journal of Management Consulting,* 10(3): 3-12.

Ciampi, F. (2009). Exploring knowledge creation pathways in advanced management consulting. Emerging Trends and Issues in Management Consulting. *Consulting as a Janus-Faced Reality,* 3-39.

Cohen, D. V. (1992). Resisting the right stuff: Barriers to business ethics consultation. *Academy of Management,* 155-159.

Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The journal of marketing,* 55-68.

Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *The journal of marketing*, 68-81.

Das, T. K., & Teng, B. S. (2001). Trust, control, and risk in strategic alliances: An integrated framework. *Organization studies,* 22(2): 251-283.

Fincham, R. & Clark, T. (2003). Management consultancy: Issues, perspectives, and agendas. *International Studies of management and Organization,* 33(1):3-18.

Glückler, J. & Armbrüster, T. (2003). Bridging uncertainty in management consulting: The mechanisms of trust and networked reputation. *Organization Studies,* 24(2):269-297.

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing,* 18(4):36-44.

Hansen, M. T. (1999). The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative science quarterly,* 44(1):82-111.

Homburg, C. & Stebel, P. (2009). Determinants of contract terms for professional services. *Management Accounting Research,* 20(2):129-145.

Institute of Management Consultants USA. (2015). http://www.imcusa.org/?page= about consulting

International Council of Management Consulting Institutes. (2015). http://www.icmci.org/download/?id=17668886&

International Institute for Management Development. (2015). http://www.imd.org/uupload/imd.website/wcc/scoreboard.pdf

Jang, Y. & Lee, J. (1998). Factors influencing the success of management consulting projects. *International Journal of Project Management,* 16(2):67-72.

Kerzner, H. R. (2013). *Project management: a systems approach to planning, scheduling, and controlling.* John Wiley & Sons.

Kolb, D. A., & Frohman, A. L. (1970). Organization Development Approach to Consulting. *Sloan management review,* 12(1):51-65.

Kubr, M. (2012). *Management consulting: A guide to the profession.* (4th ed). 한종극•심재섭(역). 서울: 원서출판

Kumar, V. Simon, A. & Kimberley, N. (2000). Strategic capabilities which lead to management consulting success in Australia. *Management Decision,* 38(1):24-35.

Kurpius, D. J., Fuqua, D. R., & Rozecki, T. (1993). The consulting process: A multidimensional approach. *Journal of Counseling & Development,* 71(6):601-606.

Levin, D. Z. & Cross, R. (2004). The strength of weak ties you can trust: The mediating role of trust in effective knowledge transfer. *Management science,* 50(11):1477-1490.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review,* 20(3):709-734.

McAllister, D. J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of management journal,* 38(1):24-59.

McLachlin, R. D. (1999). Factors for consulting engagement success.

Management Decision, 37(5):394-404.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of retailing,* 64(1):12-40.

Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (2003). *The external control of organizations: A resource dependence perspective.* Stanford University Press.

Pinto, J. K. & Prescott, J. E. (1990). Planning and tactical factors in the project implementation process. *Journal of Management studies,* 27(3):305-327.

Rynning, M. (1992). Successful consulting with small and medium-sized vs. large clients: meeting the needs of the client?. *International Small Business Journal,* 11(1):47-60.

Schein, E. H. (1997). The concept of "client" from a process consultation perspective: A guide for change agents. *Journal of Organizational Change Management,* 10(3):202-216.

Shapiro, E. C., Eccles, R. G., & Soske, T. L. (1993). Consulting: has the solution bCCQme part of the problem?. *MIT Sloan Management Review,* 34(4):89.

Simon, A. & Kumar, V. (2001). Clients' views on strategic capabilities which lead to management consulting success. *Management Decision,* 39(5):362-372.

The Institute of Consulting. (2015). http://www.iconsulting.org.uk/membership/what_consulting.

Visscher, K. (2006). Capturing the competence of management consulting work. *Journal of Workplace Learning,*

18(4):248-260.

Wilkinson, J. W. (1986). *Handbook of management consulting services.* New York: McGraw-Hill.

Williams, A. P. & Woodward, S. (1997). *The competitive consultant: a client-oriented approach for achieving superior performance.* Palgrave Macmillan.

Wirth, R. A. (2004). *Lewin/Schein's change theory. In Taking stock: A survey on the practice and future of change management.* Berlin Holger Nauheimer.

Zeira, Y., & Avedisian, J. (1989). Organizational planned change: Assessing the chances for success. *Organizational Dynamics,* 17(4):31-45.

HANSUNG UNIVERSITY

설문지

본 설문조사 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)에 의거하여, 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되며, 통계작성 외의 목적으로 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

귀사의 무궁한 발전을 기원 드립니다.

저는 한성대학교 대학원 지식서비스 & 컨설팅학과 박사과정에서 매니지먼트컨설팅을 전공하고 있는 학생입니다.

본 설문지는 저의 박사학위 논문인 “컨설팅 유형간 성과 비교 및 정부지원컨설팅의 성과 결정요인에 관한 연구”과 관련된 것입니다.

본 연구는 학문적 기여는 물론 정부의 중소기업 경영컨설팅 지원 사업에 대하여 의미 있는 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

귀하께서 응답해 주시는 모든 정보는 통계법에 의거하여 철저하게 보호됨은 물론 통계분석 이외의 목적으로는 절대 사용되지 않습니다.

효과적인 연구가 진행될 수 있도록 협조를 부탁드립니다.

2015년 2월

지도교수 : 유 연 우
연 구 자 : 오 주 환
연 락 처 : 010-2304-1763
이 메 일 : eujinn@tipa.or.kr

1. **일반사항**에 관한 질문입니다. 해당하는 내용에 대하여 기록하여 주시거나 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

회사명		설립연도	
작성자 성함		전화번호	
이메일			
회사 홈페이지			
기업유형 (2011년도 기준)	① 혁신형 중소기업 (기술혁신형 중소기업:Inno-Biz, 벤처기업, 경영혁신형 중소기업:Main-Biz) ② 일반 중소기업		
업종	① 제조업 ② 비제조업	소재지	
컨설팅분야	① 구조고도화 ② 대중소 동반성장 ③ 마케팅 ④ 사업전환 ⑤ 사업타당성검토 ⑥ 운영 ⑦ 인사 ⑧ 전략 ⑨ 창업공장설립 ⑩ 기타		

2. 귀사가 경험한 **일반 컨설팅의 성과품질**에 관한 질문입니다. 컨설팅지원사업 신청(2011년) 이전에 일반 컨설팅을 받은 경험이 있으시면 다음 항목의 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	컨설팅 목표 달성 정도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(2)	투입자금 대비 컨설팅 성과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(3)	컨설팅 결과물의 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(4)	약속한 컨설팅 완료 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

3. **정부지원 컨설팅**에 있어 **컨설턴트역할품질**에 관한 질문입니다. 다음 항목의 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	컨설턴트는 책임감을 가지고 적극적으로 컨설팅에 임하였다.	①	②	③	④	⑤
(2)	컨설턴트는 컨설팅방법론, 문제해결능력을 보유하고 있었다.	①	②	③	④	⑤
(3)	컨설턴트는 컨설팅 종료 후에도 지속적으로 도움을 주었다.	①	②	③	④	⑤

4. **정부지원 컨설팅**에 있어 **정부정책품질**에 관한 질문입니다. 다음 항목의 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	정부 지원 금액은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(2)	업체선정·평가·점검 등 지원 사업에 대한 관리는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(3)	지원 사업에 대한 홍보는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(4)	컨설팅의 범위는 적절하였다.	①	②	③	④	⑤
(5)	컨설팅의 수행 기간은 적절하였다.	①	②	③	④	⑤

5. **정부지원 컨설팅**에 있어 **기업몰입품질**에 관한 질문입니다. 다음 항목의 해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	경영자의 지속적인 관심과 지원이 있었다.	①	②	③	④	⑤
(2)	컨설팅 추진을 위한 전담조직화 또는 TFT를 구성하였다.	①	②	③	④	⑤
(3)	조직구성원들은 컨설팅 결과물에 대하여 이해도가 높았다.	①	②	③	④	⑤
(4)	조직구성원들은 적극적으로 협조하고 지원해 주었다.	①	②	③	④	⑤
(5)	경영자는 컨설팅 결과물에 대하여 실행의지가 높았다.	①	②	③	④	⑤

6. **정부지원 컨설팅**에 있어 **컨설팅성과품질**에 관한 질문입니다. 다음 항목의해당하는 번호에 V 표시를 해 주십시오.

문 항		매우 부정	다소 부정	보통	다소 긍정	매우 긍정
(1)	컨설팅 목표 달성 정도에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(2)	투입자금 대비 컨설팅 성과에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(3)	컨설팅 결과물의 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
(4)	약속한 컨설팅 완료 수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

ABSTRACT

Study on the Performance Comparision between Private and Government-Supported Consulting and the Determining Performance Factors on Government-Supported Consulting for SMEs

Oh, Juhwan
Major in Management Consulting
Dept. of Knowledge Service & Consulting
The Graduate School
Hansung University

According to the Small Business Administration, based on 2013 data (2015), the number of SMEs accounted for 77.8% in the number of companies while production value and added value for SMEs contrastively accounted for 46.8% and 47.6%. It could be evidently said that SMEs in Korea are facing the difficult of their small-scale and low productivity. SMEs are important economic units as a social infrastructure while increasing employment, facilitating local economic development, expanding middle class, providing economic vitality

Corporate needs to combine human, physical and technological resources effectively and efficiently in order to achieve manageial goals. However, securing financial resources for SMEs is a very difficult task; the government has been deploying business consulting supports for the

competitiveness of SMEs in order to solve these problems. The efficiency and satisfaction of stakeholders in the policy is not high enough despite ongoing efforts of the government. Consulting is also a provider of domestic small consulting firms is falling dramatically competitive situation compared to foreign consulting companies, small business owners have a tendency to believing that the consultants solve all their problems.

Despite the need for multilateral review and consideration of all stakeholders related to SMEs, studies related to consulting support are insufficient in this area.

Based on the results of comparing government-supported consulting with private one, this study tries to evaluate the effect of corporate commitment and consulting performance on consultant roles and the government consulting policy. With a survey of SMEs which experienced both government-supported consulting with private one, frequency analysis descriptive analysis, factor analysis, reliability analysis, t- test, measurement model analysis, structural equation modeling analysis were conducted and the results summarized below.

First, in terms of consulting performance variables such as achievement level of consulting project goal, consulting performance relative to fund investment, the government-supported consulting is significantly higer than private ones except completion level of consulting service.

Second, consultant roles (attitude, expertise and after sales support) have a positive impact on the corporate commitment (understanding of the consulting deliverables, cooperation and support of the organization, CEOs action will to consulting results) in the government-sponsored consulting.

Third, the government policy quality (consulting range and consulting period) does not affect the corporate commitment quality (understanding of the consulting deliverables, cooperation and support of the organization, CEOs action will to consulting results) in the government-sponsored consulting.

Fourth, the consultant role quality (attitude, expertise and afollow-up service) has a positive impact on the consulting performance (achievement level of consulting project goal, consulting performance relative to fund investment, completion level of consulting service) in the government-sponsored consulting.

Fifth, the government policy quality (consulting range and consulting period) shows a positive impact on the consulting performance quality (achievement level of consulting project goal, consulting performance relative to fund investment, completion level of consulting service) in the government-sponsored consulting.

Sixth, the corporate commitment quality (understanding of the consulting deliverables, cooperation and support of the organization, CEOs action will to consulting results) influences the consulting performance quality (achievement level of consulting project goal, consulting performance relative to fund investment, completion level of consulting service) in the government-sponsored consulting.

Seventh, the company commitment quality does not act as an intermediary variables in relations between the consultant role quality and the government policy quality.

In summary, the consultant competence has a direct impact on the company's commitment and consulting performance; the government policy quality has an impact on quality of consulting performance but not on the corporate commitment.

Therefore, the government-supported consulting project is still effective as primary means to improve the management environment of SMEs, but in the future is a strong need to focus more on the training of SME consultants to directly influence the quality of project performance.

HANSUNG UNIVERSITY

KEYWORD : Management Consulting, Government-Supported Consulting, Consultant Role Quality, Government Policy Quality, Consulting Commitment Quality, Consulting Performace